



LAUREA

Palvelukeskuksesta kotona asuvien ikäihmisten yhteisöksi



Arpe, Terhi

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Tikkurila

Palvelukeskuksesta kotona asuvien ikäihmisten yhteisöksi

Terhi Arpe (0801586)
SOSA108

Opinnäytetyö
Marraskuu 2010

Laurea-University of Applied sciences
Laurea Tikkurila

From service center to the community of home-living elderly people

Terhi Arpe (0801586)
SOSA108

Degree Programme in
Social Services
November 2010

Terhi Arpe

Palvelukeskuksesta - kotona asuvien ikäihmisten yhteisöksi

Vuosi	2010	Sivumäärä	38
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millä tavalla jo palvelukeskuksessa asuvat ikäihmiset kokevat palvelukeskuksen ovien avautuvan lähialueen ikäihmisille. Kehittämistehtäväni aineisto kerättiin Bikva- arviointimallia mukaillen, haastatteluin ja havainnoinein ennen ja jälkeen muutoksen, joka tapahtui remontin kautta. Asukkaista haastatteluihin osallistui kahdeksan ja samaan aikaan myös kartoitettiin henkilöstön muutoksien tuomat haasteet. Opinnäytetyöni kohdentui Keravalla Kotimäen palvelukeskukseen ja sen asukkaisiin sekä henkilöstöön.

Haastatteluin selvitettiin muun muassa miten asukkaat kokivat palvelukeskuksen remontin jonka aikana muuntauduttiin uudenlaiseksi yhteisöksi ja mitä toiveita heillä oli tulevaisuuden suhteen. Mitä yhteisöllisyys ja yhteisö merkitsee ikäihmisten arjessa. Kehittämistehtävän tarkoituksena oli saada asukkaan ääni kuuluviin ja luoda heidän laisensa yhteisö ja antaa heidän ajatuksilleen ja toiveilleen mahdollisuus kehittyä. Henkilöstöllä oli kehittämistehtävien kautta mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja sijoituspaikkaansa. Kehittämistehtävän aikanaan oli myös tarkoitus rekrytoida palvelukeskukseen omia vapaaehtoisia, luoda heille toimintamallia toimintaan.

Haastatteluissa ilmeni asukkaiden ottavan ulkopuoliset asiakkaat ilolla vastaan. Yhteisöllisyyden merkitys myös korostui ja kuuluvuudentunne muuhun väestöön. He pitivät hyvänä että toimintaa laajennetaan ja he voivat itse vaikuttaa toiminnansisältöön. Vapaaehtoisia on rekrytoitu ja heidän kanssa mallennetaan palvelukeskukseen sopivaa toimintatapaa. Pyrkimyksenä on saada heidän olo kotoiseksi ja tarpeelliseksi. Yhdessä tekeminen ja yhteisöön kuuluminen tuo elämään heille iloa ja sisältöä. Sosiaaliset suhteiden merkitys korostuu. Asiakaslähtöinen toimintatapa ja asukkaan mahdollisuus itse vaikuttaa toimintaan on lisännyt asiakasmääriä keskuksen asukkaissa sekä markkinoinnin kautta lähialueen asukkaita on saapunut tapahtumiin.

Avainsanat ikäihmiset, yhteisöllisyys mielekäs-, laadukas elämä, Matalan kynnyksen resurssikeskus "olohuone", tiimityöskentely

Terhi Arpe

From service center to the community of home-living elderly people

Year	2010	Pages	38
------	------	-------	----

The aim of this thesis was to determine, how elderly people living in the service center react to opening the doors to the elderly of the neighbouring area. The material of my development project was collected by adapting Bikva evaluation model, by interviewing, and by observing before and after the change that happened because of the renovation of the service center. Of the tenants 8 took the interview. At the same time it was found out, what kinds of challenges occurred from the change of staff. I did my thesis from the Kerava's service center Kotimäki and its tenants and staff.

By interviews, it was found out, among others, how tenants reacted to the renovation of the service center and community's change to a new model. It was also found out what kind of wishes the tenants had with regard to their future and. What the sense of community and community itself means in the everyday life of elderly people. The purpose of the development project was to let the tenants influence it, to create a community of their kind and to let their wishes and hopes a possibility to develop. Through the development project the staff had a possibility to affect their job and location of their work place. During this project, the aim was also to recruit volunteers and to create action models for them.

During the interviews, it was found out that the tenants were happy to have outside people coming in.- The sense of community increased also as well as the sense of belonging to the community. The tenants thought it was a good idea to expand the activity and that they had a possibility to affect the content of the activity. Volunteers have been recruited and action model has been modelled to fit to the service center. Our aim is to make them feel cosy and needed. Working together and belonging to the community brings a joy and substance into their lives. The meaning of the social relationships highlighted. Customer-oriented action model and the possibility to affect other activities by themselves, has increased the number of customers in the service center and by marketing the elderly of the neighbouring area have come to events.

Keywords: Elderly people, sense of community, meaningful life, quality of life, low doorstep resource center "living room", team work

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	IKÄÄNTYVÄ JA YHTEISKUNTA	9
2.1	Väestö ikääntyy	9
3	YHTEISÖLLISYYDEN TUKEMINEN	10
4	RESURSSIKESKUS - KOTONA ASUVIEN IKÄIHMISTEN YHTEISÖ	12
5	VAPAAEHTOISTYÖ	14
6	TIIMITYÖSKENTELY PALVELUKESKUKSESSA	16
6.1	Henkilöstö tiimityössä	16
6.2	Esimiehen rooli tiimityössä	17
6.3	Kotimäen palvelukeskuksen tiimit	19
7	KERAVAN PALVELUTALOSÄÄTIÖ ESITTELY	19
7.1	Organisaation esittely.....	19
7.2	Henkilöstö.....	20
7.3	Kotimäen palvelukeskus	22
8	OPINÄYTETYÖN TARKOITUS JA KEHITTÄMISONGELMAT	23
9	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	24
10	PALVELUKESKUS	25
10.1	Palvelukeskuks 2009.....	25
10.1.1	Asukaskyselyn satoa	26
10.1.2	Henkilöstön mietteitä remontista ja muutoksista.....	27
10.1.3	Kotimäen vuosikello ja Swot analyysi	28
10.2	Palvelukeskus syksyllä 2010.....	30
11	KEHITTÄMISTYÖN TULOKSIA	31
11.1	Asukaskyselyn tuloksia.....	33
11.3	Johdon ajatukset	35
12	YHTEENVETO TULOKSISTA	36
13	POHDINTA	37
	LÄHTEET	41
	Taulukot ja kuvat	44
	Liitteet	44

1 JOHDANTO

Kehittämistyö kartoittaa Palvelukeskuksessa olevien asukkaiden suhtautumista ja toiveita Palvelukeskuksen ovien avauduttua lähialueen asukkaille olohuoneeksi resurssikeskus mallin mukaisesti. Millaisia muutoksia virikkeellisen toiminnan laajeneminen tuo asukkaiden elämään palvelukeskuksessa. Miten otetaan ulkopuoliset asiakkaat huomioon sekä miten kohtaavat niin sisäiset asukkaat ja ulkoiset vierailijat. Keravalla on hyvinvointi verkostohanke meneillään jonka myötä resurssikeskusmallin mukaista toimintaa kutsutaan olohuone malliksi.

Mitä vaikutuksia on toiminnan laajenemisella sen sisältöön? Asukkaiden ja henkilöstön kanssa yhteistyössä haastatteluin kartoitetaan, mitä se merkitsee kun Kotimäen palvelukeskuksessa ovet avataan lähiympäristön ikäihmisille? Asukkaita askarruttaa omien palveluiden laatu ja saatavuus kun vieraita tulee ”omaan kotiin”.

Talon asukkaiden ja olemassa olevan henkilöstön osallistuminen sekä sitoutuminen muutokseen ennen uusia linjauksia, muutoshalukkuus kasvaa osallistumisen myötä. Yhteisöllisyys on ihmisen tärkeä voimavara, jota pyritään motivoimaan omien vapaaehtoistyöntekijöiden myötä. Mallissa luodaan vapaaehtoisten ja asukkaiden mahdollisuus tavata toisiaan. Resurssikeskus tarjoaa vapaaehtoisille mielekästä ja tarpeellista toimintaa.

Väestön ikärakenteessa tapahtuvaa muutosta on hyvä huomioida etukäteen ja on perusteltua painottaa ennaltaehkäisevyyttä. Palveluiden sisältöjen uudenlainen ajattelumalli, tuo asiakkaat jo palvelukeskusten luokse ennen kuin he ovat jo siinä kunnossa että tarvitsevat palveluita. Palvelukeskusten tulee vastatta palvelutarpeeseen ja olla valmis muuntautumaan asiakaskunnan mukaan.

Henkilöstön näkökulmasta katsottuna jo toimivien tiimien eriytyminen uusiin tiimeihin tuo haasteen, eriytyminen antaa kuitenkin mahdollisuudet juurruttaa hyvät olemassa olevat käytännöt myös uusiin työntekijöihin. Haasteina on uusien tiimien muodostus, henkilöstön muutos vastarinta. Kuinka löytää oikea henkilöstö aina oikeaan tiimiin

Keravan palvelutalosaatiön toiminta ja hoitotyö perustuu holistis-humanistiseen ihmiskäsitykseen, jonka mukaan ihminen on biopsykososiaalinen kokonaisuus. Sen jokainen osa-alue on riippuvainen toisestaan. Saatiön toiminnalle ominaisia arvoja ovat ennakkoluulottomuus, asiakaslähtöisyys, laadukkaat palvelut sekä kokeileva ja innovatiivinen ote kaikkeen kehittämistyöhön. Toiminnoista vastaa osaava ja moni ammatillinen henkilökunta.

Työni tarkoitus on luoda asiakkaiden ja henkilöstön kanssa yhdessä uudenlainen toimintamalli Keravan palvelutalosaatiön Kotimäen palvelukeskuksen käyttöön. Luoda palvelukeskuksen asukkaille ja lähialueen asukkaille mielekäs tapaamispaikka johon on helppo ja turvallinen tulla.

Motivoida jo olemassa olevat asukkaat ja henkilöstö siihen että ulkopuolisia asiakkaita tulee taloon. Löytää asiakaskyselyiden kautta ikäihmisiä kiinnostavat toimintamallit. Asukaskysely tehdään ryhmälle jo talossa asuvia asukkaita, kyselyssä kartoitetaan mitä muutokset vaikuttavat heidän elämään. Onko tarvetta ja kiinnostusta muutokselle. Kuvataan olemassa oleva palvelukeskuksen alkutilanne. Työssä kuvataan muutoksen tuoma tilanne resurssikeskuksen "olohuoneen" avajaisiin. Miten ja missä on onnistuttu, ja mikä ei mennyt suunnitelmien mukaan. Kuvataan miten huomioidaan asukkaan ja työntekijän toiveet, ja se että heidän ääni näkyy muutoksessa. Työssä avataan myös henkilöstön näkökulmasta muutosta jo olemassa olevien tiimien hajotessa ja muotoutuessa uudestaan.

Ennaltaehkäisevyyden ja yhteisöllisyyden merkitys korostuu ikäihmisten yksinäisyyden hoidossa. Mallissa luodaan ikäihmisille mahdollisuus lisätähalutessaan omia sosiaalisia suhteita. Saada erilaisia toimintaa niin fyysistä kuin henkistäkin. Ikäihmisten kulttuurin muutos eläkkeelle päästyä on suuri, ei ole vanhus vaan vielä aktiivinen toimiva ikäihminen.

Työnantajan kanssa on sovittu opinnäytetyön aiheesta. Säätiön toiminnanjohtajan toivomus on, että käsittelisin tätä aihetta. Opinnäytetyön aihe on Palvelukeskuksesta - kotona asuvien ikäihmisten yhteisöksi. Resurssikeskus "olohuoneesta" tulisi matalan kynnyksen paikka johon on helppo tulla, niin talon asukkaille kun kotona asuville ikäihmisille, jossa tarvittaessa saadaan neuvontaa, opastusta, voi käydä syömässä tai osallistua viriketoimintaan. Resurssikeskus mallissa palvelukeskukset avaavat ovensa myös ulkopuolisille asukkailla kaikki tapahtumat ovat avoinna kaikille. Mallissa luodaan mahdollisuus vertaistukeen ja vapaaehtoistoimintaan. Ideana resurssikeskuksessa on, että kotona asuvat ikäihmiset ja vapaaehtoiset löytävät palvelukeskuksesta yhteisön itselleen. Itse toimin Palvelukeskuksen palvelupääällikkönä ja vastaan asukasvalinnoista, henkilöstöhallinnosta sekä palvelukeskuksen markkinoinnista.

Avainsanoina

Ikäihmiset

Mielekäs ja laadukas elämä, yhteisöllisyys

Matalan kynnyksen resurssikeskus "olohuone"

Tiimityöskentely

2 IKÄÄNTYVÄ JA YHTEISKUNTA

2.1 Väestö ikääntyy

Vanhuskäsitys on osa ihmiskäsitystä. Vanhuskäsitys usein kuvailtu uskomusten ja arvostusten myötä luotuun kuvaan ja vanhuskuva perustuu aina kokemuseräiseen. Vanhuskäsitys voi vaihdella ihannoivasta, välinpitämättömyyden tai jopa kielteiseenkin. Suhtautuminen on sen mukaan kunnioittavaa, holhoavaa tai jopa alistavaa. Käsitys on silloin kielteinen, jolloin vanhuutta pidetään fyysisen ja psyykkisen rappeutumisen sekä kyvyttömyyden kautena, jolloin ihmisestä ei ole mihinkään. Vanhuutta pidetään myös sosiaalisena ongelmana ja huoltorasitteena. Myönteisen käsityksen mukaan vanhuus on normaalihyvä elämänvaihe, ja heitä pidetään yhteiskunnan voimavarana. (opintomoniste, Piia Silvennoinen)

Suomalainen yhteiskunta ikääntyy. Kehityksen takana on mm. pitkään jatkunut keskimääräisen eliniän piteneminen ja sitä edistänyt yleisen hyvinvoinnin kasvu. Erityisen tärkeää on yhteiskunnallinen tarkastelu vanhenemisen ja vanhuuden yhteydessä. Nyt ikäihmisiin kohdistuvat taloudelliset, sosiaaliset ja kulttuuriset muutokset ovat niinkin nopeita, kuten ovat olleet Suomessa. (Marin & Hakonen 2003) Kuntien ja järjestöjen välinen yhteistyö on muodostunut tärkeäksi yhteiskuntapolitiikaksi, joka on paikallisella tasolla myös koskettava kysymys. (Möttönen, Niemelä 2005 s 5) Tänä päivänä Kuntien ja järjestöjen rooli on muuttunut, nyt kunnat ovat ostajina ja järjestöt palvelujen tuottajina.

Kuntien pelko hyvinvointi vastuun jakautumisesta järjestöille, kun järjestöjen merkitys kasvaa niin paikallisessa hyvinvointi politiikassa kuin palveluiden tuottamisessakin. Tämän vuoksi kunnalliseen demokratiaan kuuluvien luottamushenkilö elinten valta ja vaikutusmahdollisuudet vähenevät. (Möttönen Niemelä 2005 s 5) Osallistuvat ihmiset eivät ohjaa toimintaa perinteisen demokratian keinoin, vaan luovuuden ja nokkeluuden ja joskus jopa häikäilemättömyydenkin keinoin. Osallistuminen on aina tuki vapaaehtoisista ja sitoutuminen kestää niin kauan kuin haluaa olla mukana toiminnassa. Nyt alkaa olla aika uudenlaisen kulttuurin tulon Suomalaiseen yhteiskuntaan.

Keravan kaupungissa ikääntyvien ihmisten palveluiden kehittäminen on kunta tasolla ajankohtainen, koska yli 65 vuoden iän saavuttaneiden määrän arvioidaan kasvavan maassamme nykyisestä 15 % vuoteen 2030 niin, että joka neljäs suomalainen on 65 vuotta täyttänyt. Ikärakenteen muutos johtuu keskimääräisen elin iän pitenemisestä. Suhteellisen suuri muutos tapahtuu yli 80 -vuotiaiden eliniän pitenemisessä. 60- 75 -vuotiaidenkin toimintakyky on kohentunut, Kertoo Keravan Ikääntyvän väestön toimenpide ohjelma vuoteen 2020.

3 YHTEISÖLLISYYDEN TUKEMINEN

Yhteisö muodostuu joukosta ihmisiä joilla on yhteisiä nimittäjiä ja yhteinen päämäärä, mm. asuminen, ikä, joukko voi koostua monen ikäisistä ja voi olla suuri tai pieni. Yhteisö muodostaa oman yhteisön jossa toimitaan yhteisön ehdoilla. Yhteisö käsitettä on käytetty ryhmä muodostelmien yleisnimityksinä, mutta voidaan myös viitata vuorovaikutukselliseen tapaan. Ennen kyläyhteisöt toimivat yhteisöllisenä yksikkönä, he pitivät huolta toinen toisistaan. Samanhenkiset, kenties myös saman ikäiset löytävät toisistaan uusia voimavaroja sekä aktiviteetteja. Ikäihmisten yksityisyyttä kunnioittaen on kuitenkin aina toimittava, osa asiakkaita ja asukkaista on passiivisia ja se on meidän hyväksyttävä. (Hyypä 2002)

Yhteisö tuo yhtenäisyyttä ja yhteenkuuluvuutta johonkin, olla osana jotakin, kuulua johonkin. Tämä on tärkeää myös ikäihmiselle, kaikilla ei ole omaa tukiverkostoa. Omaiset voi asua kaukana tai heitä ei ole, tai muuten elämäntilanne on ajutunut yksinäisyyteen. Jollekin hyvä yhteisö on pelkästään hoitohenkilökuntaa. Markku T Hyypä toteaa kirjassaan Elinvoimaa yhteisöstä, "että inhimilliset vuorovaikutus suhteet ovat tärkeä yhteisöä kuvaava seikka. Soisaalinen pääoma perustuu me henkeen, joka syntyy yhteisössä asuvien vuorovaikutusverkostosta, yhteishengen tunne on tärkeä ehkä tärkein yhteisön ominaisuus". (Hyypä 2002, s 27)

Ennen vanhaan kyläyhteisöt pitivät huolta toinen toisistaan kaupungistumisen myötä myös ikäihminen saattaa unohtua yksinomaan kotiin. Yhteisöllistä sosiaalityötä voisi kuvata uuden toimintamallin luomiseen Kotimäen palvelukeskuksessa. Mallissa on palvelukeskuksessa tärkeä huomioida tasa-arvoinen kohtelu ja yhdenvertaisuus asukkaiden ja asiakkaiden kesken. Suvi Raitakari toteaa; Hyvä yhteisö on demokraattinen, salliva, palautetta antava, tasa-arvoinen, avoin, oikeudenmukainen ja tavoitteellinen kirjassa Yhteisöt ja sosiaalityö s 225. Ikäihmiselle johonkin yhteisöön kuuluminen on tärkeää. Vertaistuen ja ystävyyden merkitys korostuu joka arkisissa toiminnoissa ja on hänen päivään sisältöä tuova asia. On tärkeää että yhteisöjä perustetaan ja luodaan niille toiminta mahdollisuudet.

Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmä on todennut 1984, että suunnitelmallinen yhdyskuntatyö on prosessi, jossa asukkaat ja virkamiehet yhdessä kehittävät keskinäistä yhteistyötään, asuin alueensa toimintaa ja vuorovaikutusverkostoja sekä parantavat asuin- ja elin ympäristöä. Yhteisöllisyys käsitettä onkin operoitu jo 100 vuotta, yhteisöllisyyttä kutsuttiin sosiaalisesti pääomaksi ensimmäisen kerran jo 1900-luvun alussa, ensin sitä oli käytetty koulu maailmassa, ja vasta 1950-luvulla käsite keksittiin uudelleen jolloin se kuvasi suurkaupunkilaisten yhteisöjen sosiaalisia rakenteita sekä kurjistumista. Sosiaalinen pääoma on sallivuuden, ihmisoikeudet, oikeudenmukaisuuden ja täydellisesti poliittisen ja

taloudellisen osallistumiseen mukautuva laaja-alainen yhteiskunnallinen ominaisuus. (Hyyppä 2002 s 48- 49).

Keravalla oli projektina tuotettu yhteisöllisyyden kehittämisohjelma vuodelle 2007. Ohjelmassa keskeisinä tekijöinä oli kuntalaisten oma osallistuttaminen, omatoimisuuden ja osallistumisen lisääminen, yhteisöjen sosiaalisen tuen vahvistamisen sekä toimivan kunta-/kuntalaissuhteen luominen ja ylläpitäminen lähiyhteisö tuen antajana. Korostaen myös erijärjestöjen ja harrastuspiirien järjestämää toimintaa.

Keravan Kehittämisohjelma painottaakin yhteisötiloja jotka ovat Kaupungin eri asuinalueilla. Yhteistyö yhteisöjen ja eri järjestöjen kanssa kuuluu heidän toimenpide ohjelmaan. Tarkoituksena on että verkostoitumisesta luodaan yksi tärkeimmistä tukipylväistä yhteisöllisyyden kehittämiseksi Keravalla. Kaupunki pyrkii vuosittain järjestämään yhteisöllisyysfoorumin järjestöille ja muille yhteistyötahoille.

Yhteisöllisyys on keskeinen ilmentymä tämän päivän kansalaisyhteiskunnassa, yhteisöllisyys on moniulotteista ja sen myötä tulee uusia haasteita joihin pyritään vastaamaan eri keinoin. Nykyään ei menestyä yksin vaan jokainen tarvitsee ympärilleen jonkin asteisen tukiverkon. Organisaatiot tarvitsevat myös oman verkostonsa. Yhteisöllisyyden verkosto muodostuu monista tahoista jota koordinoi kyseinen yritys tai ihminen jossa he toimivat ja näin muodostavat yhteisön. Yksilön voi olla yksinään vaikeata täyttää päiviään hyvinvoinnin ja sosiaalisen turvallisuuden puuttuessa, vaikkakin kaikki ei halua kuulua mihinkään.

Ilkka Haarni toteaaakin kirjassaan Kolmas elämä Aktiiviset eläkeläiset kaupungissa; ” Eläkeläisten osallistumisessa oli selvästi piirteitä, jotka rakensivat elämän järjestystä tyydyttäväksi ja tuottivat hyvinvointia. Ensinnäkin osallistumisen vapaaehtoisuus luo mahdollisuuden valintojen tekemiseen ja omannäköiseen hyvältä tuntuvan elämäntavan rakentamiseen”. Monet ikäihmiset toimivat keskenään hieman samankaltaisesti seuraten mitä ystävä kenties tekee, he tapaavat harrastusten puitteissa toisiaan. Kohtaamispaikat jotka ovat tarkoitettu ikäihmisille pyrkivät luomaan kiireettömyyden tuntua ja hyvää oloa jota ikäihmiset kaipaavat, sekä, rauhallista, monipuolista toimintaa ja hyvää seuraa. (Haarni 2010)

Osallistumisesta ja aktiivisuudesta puhutaan yleisellä tasolla mutta käytäntöjen malleja ei paljon ole käytettävissä. Tämän päivän ikäihmiset ovat hyvin vanhoillisia ja odottavat saavan kaiken palveluina ilmaiseksi ja virikkeidenkin toteuttajan tulee olla työntekijä. Pienin askelin kulttuurin muutokseen, että ohjaajatkin voivat löytyäkin kaverista tai muusta läheisverkostosta.

Yhteisöllisyys on parhaimmillaan loistava voimavara ja hyvä ystävä myös ikäihmiselle. Kaikki ei halua osallistua ja se voi jollekin tuoda paineita osallistumiseen ja olla painajainen, täytyy myös muistaa ne jotka haluavat olla omissa oloissaan. Kumppanuussuhde/hanke voi olla parhaimmillaan kehittämistä kaikkien hyväksi, heikompien puolten pitämistä. Paikallisesti verkottumalla he saavat synergian tuoman voiman käyttöön ja esille. Tärkeintä ei kuitenkaan ole raha vaan vastuullisuus siitä mitä ja miten tekee. Yhteisöllisyshän tarkoittaa vapaaehtoista osallistumista ja aktiivista toimintaa eri kansalaisryhmissä (Hyypä, 2002 s 113).

4 RESURSSIKESKUS – KOTONA ASUVIEN IKÄIHMISTEN YHTEISÖ

Mikä on resurssikeskusmalli? Vanhus ja lähimmäispalveluliitolla oli valtakunnallinen projekti, jossa Keravan palvelutalosaatiö oli mukana vuosina 2006 -2008. Ikääntymisen resurssikeskusmallissa on uudenlainen tapa toteuttaa toimintaa ja palveluja. Luodaan asiakaslähtöistä toimintatapaa kotona asuville ikäihmisille. Kohdennetaan jo olemassa olevat henkilöstö resurssit vastaamaan nykyistä paremmin uudenlaista toimintamallia. Malli on kehitetty vastaamaan tämän päivän ja tulevaisuuden vanhustyön haasteisiin.

Mallissa on tarkoituksena luoda paikka ikäihmisten ja vapaaehtoisten kohtaamiseen ja että he löytäisivät palvelukeskuksista yhteisön itselleen, näin jo olemassa olevista tiloista muodostuu kohtaamispaikkoja ns. olohuoneita. Yhteisöllisyys välittyy me- henkenä ja välittämisenä ja yhteisenä missiona. Kaikista pidetään huolta.(Aalto; Marjakangas 2008, s 19) Projektissa mukana olleilta yhdistyksiltä kyselin miten resurssikeskus toiminta on lähtenyt käyntiin. Palvelukeskukseen suunniteltua mallia tällaisenaan ei ole muualla toiminnassa.

Palvelukeskukset muuttuvat avoimiksi ennaltaehkäisevää työtä tekeviksi paikoiksi. Projektissa luotiin mallia resurssikeskus toiminnalle. Resurssikeskus pyrkii vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin, neuvoa ja ohjaa tarvittaessa eteenpäin oikean ihmisen luo. Moniammatillinen henkilöstö etsii heille tarvittavaa tietoa ja selvittää heidän tarpeitaan sekä ongelmiaan. Tavoitteena on kuunnella asiakasta, antaa aikaa olla läsnä.

Resurssikeskus tarjoaa monipuolisia ohjelmia ja virikkeitä ja motivoi asiakkaita osallistumaan niihin. Resurssikeskus mallin mukaisesti on Keravalla muuntauduttu ikääntyvien olohuoneeksi joihin on helppo tulla ja tutustua. Jokaisen Palvelukeskuksen omat arvot määrittelevät toiminnan suunnan ja toimintatavat, henkilöstön kehittäminen ja säännöllinen koulutus tuo yhteisöllisyyttä toimintaan.

Kotona asumista tukevat palvelut varmistavat huonokuntoisen ikääntyvän laadukkaan kotona asumisen. Olohuone on paikka johon ei tarvitse jonotusnumeroa, jossa ikäihminen nähdään aktiivisena toimijana ja kuntoutujana loppuun asti, ja hän saa välittävän yhteisön, johon kokee kuuluvansa. Yhteisö toimii turvaverkkona hätätilanteissa ja toimintakyvyn heiketessä. Ennaltaehkäisevyyden ja vaikuttavaan työhön panostaminen lisää ikäihmisen toimintakykyä ja näin säästää yhteiskunnan varoja. Asukas pystyy asumaan omassa kodissa pitempään ja kevyemmän palveluverkoston turvin. (Aalto, Marjakangas 2008 s 129 -130)

Mitä on mielekäs ja laadukas ikäihmisen elämä heidän omasta näkökulmastaan, mitkä asiat vaikuttavat heidän elämänlaatuun? Miten on ikäihmisen tarpeet ja toiveet ovat muuttuneet. Millainen on vanhusten/ikäihmisten loppuelämän mielekkyys, miten voidaan tukea heidän omaa toimintapyrkimystä ja voimavaroja. Mitä voimavaroja yhteisöön tulee vapaaehtoisten toimijoiden kautta? Nämä ovat kysymyksiä joihin ei löydy yhtä oikeaa vastausta.

Ryhmä eläkeläisiä mainitsi oman hyvinvoinnin olevan yksi syy miksi on lähtenyt osallistumaan erilaisiin toimintoihin. Jokaisella kumpusi halu huolehtia omasta itsestään ja omasta hyvinvoinnista. Heidän mielestä liikkeellelähtö kotoa oli virkistävää ja tarpeellistakin. Oman terveyden vaaliminen koetaan tärkeänä, sillä lehdistö ja media tarjoavat terveellisen elämän ja hyvinvoinnin ohjeita lähes viikoittain. Omasta itsestä ja kunnosta on tullut hyve tämän päivän eläkeläiselle. Kuitenkin osallistumisen edellytys on fyysisten ja psyykkisten voimavarojen vielä olevan sellaisia, että pysyy toimintakykyisenä ja pystyy liikkumaan paikasta toiseen itsenäisesti. (Haarni 2010: 118 -120)

Psyykkisen hyvinvoinnin merkitys korostui osallistumisessa ja sosiaalisissa suhteissa. Jokainen halusi huolehtia omasta mielenterveydestä ja elämänlaadusta, pyrkiä välttämään yksinäisyyttä ja liikaa joutenoloa. Kun on erilaisia aktiviteetteja, ei ole aikaa miettiä ja murehtia asioita. Vuorovaikutus muiden samassa tilanteessa olevien kanssa toi elämään sisältöä, vaihtelua ja vastapainoa kotona olevalle yksinäisyydelle. (Haarni 2010: 123-126) Osallistuva eläkeläinen/ ikäihminen saa yhteisissä kokoontumisissa elämänlaatua sekä hyviä vanhenemiseväyliä, tapoja ja käytäntöjäkin. Osallistuminen saattaa olla yksi eläkeläisen selviytymiskeinoista ja välineistä. Näiden osallistumisien kautta arki järjestetään mielekkääksi ja omaa mielihyvää tuottavaksi. (Haarni 2010: 163- 167)

Se mikä on hoitajan mielestä asiakkaan paras, ei aina ole välttämättä asiakkaalle parasta ja mitä hän haluaa. Minkä ihminen kokee laadukkaaksi ja mielekkääksi on jokaisella erilainen ja omaan elämänhistoriaan sidottu. Joten mielekkään elämän määrittelemine on mahdotonta. Näihin kysymyksiin pyrkii omalta osaltaan Kotimäen palvelukeskuksen olohuone ikäihmisille.

5 VAPAAEHTOISTYÖ

Mitä on vapaaehtoistyö? Se voidaan määritellä yhden määritelmän mukaan niin että se on prosessi, jossa ihmiset rupeavat yhdessä parantamaan omaa elämän laatua ja voittamaan vaikeuksia. Näin sen on määritellyt Sini-Tuuli Lehtonen vuonna 1989. Aluksi vapaaehtoistoiminta luettiin osaksi resursseja järjestötoiminnassa, silloin ei vielä ymmärretty mikä merkitys sillä on ihmisen omalle hyvinvoinnille. Vapaaehtoinen voi toimia missä vain, erilaisissa toimintakeskuksissa, tukihenkilöinä, kylä- ja korttelitoiminnassa, hänen täytyy vain itse olla aidosti kiinnostunut ja motivoitunut asiaan. Jokaisella organisaatiolla on oman näköinen vapaaehtoistoiminta malli. (Lehtonen 1997 s 17 -18)

Vapaaehtoistyö tarvitsee kuitenkin aina organisoijaa ja jonkin verran ulkopuolisia resursseja, vapaaehtoistojen on huomioitava ja pidettävä ”hyvänä” osoitettava hänelle hänen toimintansa merkitys. Heitä ei myöskään tule käyttää ammattihenkilöä korvaamaan ja kuluja karsimaan. Vaan tuomaan rikastusta päivään ja arkirutiineihin.

Vapaaehtoistyötä on vaikea mitata, miten mitataan laatua, ystävyyssuhteita, vuorovaikutuksellisia tilanteita, pitääkö laskea suoritteita ja aikaa, on hyvä kysymys? Vapaaehtoistyö on aina omaehtoista ja lähtöisin kustakin ihmisestä itsestään myös halua vaikuttaa yhteiskunnallisten palveluiden kehittämiseen.

Vertaistuki joita vapaaehtoiset pystyvät antamaan iäkkäälle asukkaalle tai asiakkaalle on arvokasta jota ei voi hoitohenkilöstö korvata. Se elämäkokemus jota löytyy vapaaehtoisten näkemyksistä ja elämäkokemuksista tuo yhtäläisyyttä asukkaan ja vapaaehtoisen välille. Yhteiskunnan muutosten myötä ja pyrogratian kankeuden vuoksi hoitohenkilöstö tarvitsee myös vapaaehtoisia auttajia ja ystäviä asiakkailleen. Vapaaehtoistyössä kaikki on tasavertaisia säätyyn, koulutukseen ja varallisuuteen verrattuina. Aktiivinen vapaaehtoinen kaipaa haasteita ja on motivoitunut auttamaan. Ongelmanahan on vapaaehtoisten sitouttaminen ja motivoituminen ja osata ammatti-ihmisenä tulkita vapaaehtoisen kykyä ja halua toimia.

Vapaaehtoisetkin voivat uupua, tehtäviä voi kasaantua liikaa, jolloin saatetaan väsyä myös vapaaehtoistyöhön. Uupuneet miettivät omia luonteitaan jolloin esille nousi, kiltteys, velvollisuudentuntu, helposti innostuva ja alkava toimia eri paikoissa, ei myös osata sanoa ei, jolloin tehtäviä pikkuhiljaa kertyy liikaa. Monet vapaaehtoiset kokevat työnsä niin tärkeäksi, että ei omasta mielestä voi kieltäytyä vaan mukaan lähteminen tuntuu välttämättömältä. (Haarni 2010: 115)

Vapaaehtoistyön tärkeimpänä periaatteena on ihmisen oma halu toimia ja pystyä itse määrittelemään omat periaatteensa niin autettavien ja auttajienkin osalta. Myös palkattomuus kuuluu osana toimintaan, mutta kuluja voidaan tarpeen mukaan korvata, joita hänelle voi aiheutua. Periaatteena on myös että toimitaan aina tavallisen ihmisen tiedoin ja taidoin, kunnioittaen heidän elämänhistoriaa. Eri ihmisillä on erilaisia voimavaroja joita tulee ottaa huomioon toiminnassa. (Laitinen, Pohjola toim.2003)

Kiinnostus vapaaehtoistyöhön muotoutuu omista henkilökohtaisista onnistumisista, elämää rikastuttavista ja auttamisesta saaduista kokemuksista, sekä ryhmän synnyttämästä yhdessä olon ja tekemisen hyvästä tunteesta sekä ilosta sekä samanhenkisistä kanssatoimijoista ja heidän olemassaolostaan. Tärkeäksi koettiin myös osallistuminen johonkin merkitykselliseen toimintaa jolla on tarkoitus, ihminen kokee itsensä tarpeelliseksi. (Laitinen, Pohjola toim.2003, 264)



Kuva 1: Lehtiartikkeli vapaaehtoistyön käynnistämisestä 15.9.2010

Toiminta voidaan nähdä antavan kvalitatiivisen lisän sosiaali- ja terveyden huoltoon. Jokaiselle tulee räätälöidä sopiva toiminta, joku voi vetää esimerkiksi Bingoa toinen voi laulaa tai olla vain läsnä ystävänä. Vapaaehtoiset tarvitsevat myös tukea ja neuvontaa, joita tulee ammatti-ihmisten osasta antaa. Julkishallinnon tulisi tukea puolueetonta työtä jota he tekevät, he eivät tarvitse määrääjää erikseen. Heille on myös annettava aikaa kehittyä ja lupa kokeilla myös ammatti-ihmisistä erikoisiakin asioita. Vapaaehtoiset tulisi ottaa huomioon jo toimintoja suunniteltaessa, koska heidän voimavaransa saadaan näin käyttöön.

Vapaaehtoistyö tuo työyhteisöön ilmettä, lisäkäsia, aktiviteetteja, kuuntelijaa elämänsisältöä sekä omia näkemyksiään ja voimavaroja. Rooli häviävät ei ole suhde hoitaja-asiakas tai asukas vaan on ystävä tasavertainen kulkija, ei erilaisia tai valmiita identiteettimääräyksiä.

Vertaisryhmiä voi muodostua esimerkiksi samaan ikäryhmään kuuluvien ihmisten kanssa, samaa työtä ym. tai elämäntapaa edustavien keskuudessa. Vertaisryhmällä ymmärretään toisen auttamiseen ja tukemiseen tähtääviä vastavuoroisia suhteita, joissa käsitellään yhdessä asioita (Nylund, Yeung toim 2005,215). Vertaistuellalla on oma rooli yhteisöissä ja se on rikkaus jota täytyy kannatella.

6 TIIMITYÖSKENTELY PALVELUKESKUKSESSA

6.1 Henkilöstö tiimityössä

Henkilöstö näkökulmasta tarkasteltuna, tiimi on ryhmä ihmisiä joilla on yhteinen päämäärä, johon he sitoutuvat. Tiimimuotoinen kehittäminen, johtamisen viitekehykset, tiimin kehittämistä harjoiteltiin yhdessä työnhajaajan kanssa ja tiimit muotoutuvat pikkuhiljaa. Asiakkaan kokeman palveluun heijastuu usein yrityksen sisäiset ongelmat, johtamiskulttuurin ominaisuudet sekä palvelutiimeissä vallitseva henki.(Nordman- Sjöberg, Nieminen 1998)

Tiimi toiminnan suuntautuminen oikeaan suuntaan huomioiden muutokset ja asiakaskunnan laajeneminen. Toiminnan kehittymisen kannalta henkilöstö ja henkilöstön motivointi on suuressa roolissa onnistuneessa tiimissä. Tiimimuotoinen kehittäminen, johtamisen viitekehykset, tiimin kehittämistä harjoitellaan usein vuosiakin yhdessä esim; työnhajaajan kanssa jolloin tiimit muotoutuvat pikkuhiljaa. Myös asiakas näkökulmasta hänen kokemaan palveluun heijastuu usein myös yrityksen sisäiset ongelmat, johtamiskulttuurin ominaisuudet, puutteet sekä palvelutiimeissä vallitseva henki.(Nordman- Sjöberg, Nieminen 1998)

Käsitettä moniammatillinen yhteistyö käytetään erityisesti juuri sosiaali- ja terveysalalla. Haastetta tuo eri ammattiryhmien yhteisen sävelen löytyminen ja se että kaikilla on kuitenkin sama päämäärä. Olemassa olevien tiimien muotoutumiseen on käytetty apuna työnhajausta jo muutamia vuosia. Nämä tiimit ovat hioutuneet toimiviksi kokonaisuuksiksi jotka toimivat itsenäisesti. Tiimit ovat löytäneet yhteisen päämäärän ja tavoitteet mitä kohti kulkea.

Tiimillä tulee olla sama päämäärä ja tavoitteet Tiimissä on huomioitava eri-ikäiset sekä eri-ammattiryhmät, jokaiselle on annettava tilaa toteuttaa omia vahvuuksiaan. Myös henkilöllä on mahdollisuus epäonnistua ja silti olla tiimissä hyväksytty. Toimiva tiimi on salliva ja

hyväksyvä myös erilaisuuden. Tarkoituksena työyhteisössä on että työntekijä viihtyy ja on olla hyväksytty. Työhön on mukava tulla ja kokee itsenä tarpeelliseksi.

Tiimin vetäjän rooli tulee voimakkaasti esiin sekä hänen oma sitoutuminen ja halu kehittämään omaa työtä ja saada muut innostumaan mukaan kehittämistoimintaan. Tiimityössä on mahdollisuus organisoida työtä ja jakaa sitä tasapuolisesti. Kaikki saavat sanoa omat mielipiteensä ja ajatuksensa. Tiimityö mahdollistaa myös laadukkaan perehdyttämisen ja perustehtävä tulee esitellyksi innokkaasti ja selkeästi.

6.2 Esimiehen rooli tiimityössä

Esimiehen tulee ymmärtää yhteisön perustehtävä jolloin hän pystyy luomaan oikeat resurssit tiimeille toimia. Saman organisaation tiimit voivat rakentua suorittamaan erilaisia perustehtäviä, jolloin niiden ja niissä työskentelevien yksilöiden ammatillinen osaaminen ovat hieman eroavaiset. Yhteisölliset vuorovaikutus- ja tiimitaidot sen sijaan yhdistävät saman organisaation eri tiimien kaikkia jäseniä (Perkka-Jortikka 2002). Tiimeissä on hyvä miettiä ikäjakaumaan jolla saadaan myös siirrettyä hiljaista tietoa myös nuoremmille sukupolville.

Muutosten tapahtuessa esimiehen rooli on tärkeä, on tiedotettava tarpeeksi ajoissa ja selkeästi henkilöstölle. Mitä paremmin henkilöstö on tietoisia muutoksista ja perusteluista, sen helpompi heidän on hyväksyä ja ymmärtää se. Henkilöstö on tärkeä ottaa mukaan muutosprosessin suunnittelussa huomioda ja kuulla heidän mielipiteitään ja toiveitaan.

Esimiehen tärkeä tehtävä on luotsata henkilöstöä kuitenkin sovittua päämäärää kohti, vaikka se tietäisikin haastavia ja vaikeita päätöksiä, pitää pystyä olemaa tarpeeksi johdonmukainen ja jämäkkä. Pitää oma linjansa vaikeuksista huolimatta ja toimia itse parhaaksi näkemällä tavalla. Myös esimies kokee muutoksen ja tyhjyyden tunteen hypätessä kohti tuntematonta ja uusia haasteita, tärkeää on silloin löytää tiimien kanssa yhteinen sävel. Yhteisesti usein löytyy ratkaisu ongelmaan kuin ongelmaan. Koska myös esimiehen on muututtava ja joustettava muutosten myötä. Esimies on läsnä henkilöstölle, hän kuuntelee, neuvoa ja opastaa. Esimiehen joka vastaa henkilöstöstä on tärkeää löytää aikaa heidän pelkojensa ja toiveidensa kuunteluun.

Ikäjohtaminen on esimiehen tärkeä tehtävä nykypäivänä, että onnistuu saaman heterogeenisen ryhmän joka pystyy toimimaan yhdessä. IkäsyRJintä tutkimuksen mukaan antoi tuloksen että haastatelluista yhdeksän kymmenestä oli sitä mieltä että syrjintää on ollut työpaikoilla. Työelämässä ikääntyneet kokevat syrjintää. Suomi näyttää tulosten valossa ageistiselta yhteiskunnalta, vaikka tavoiteohjelmien mukaan se on vallan toinen. Työuran

pituuden määräytyminen on monimutkainen kysymys, jossa kannustetaan koulutusjärjestelmällä, kansanterveydellä ja työilmapiirillä, työuria pidentävä politiikka on ollut pitkäjänteistä. Työmarkkinoiden vaatimustaso kuitenkin kasvaa koko ajan ja vaaditaan tulosta yhä enenemässä määrin. Työnantajien tulisi enemmän huolehtia, ettei urakierron tukkeumaa synny työyhteisössä. Voisi olla hyvä, että eläkeikää ei olisi määritelty ja yhteistyössä työnantaja ja työntekijä voisivat tehdä yhteisiä jatkopäätöksiä. (Vaarama toim.3/2009: 71- 79)

Toki Suomessa tuetaan elinikäistä oppimista ja toivotaan työuran jatkamista, hyvinvointiyhteiskunnan säilyttämisen kannalta senioreiden työllisyysaste on liian matala, jo 2-3 vuotta pitemmällä työuralla olisi merkittävä vaikutus työhyvin vointiin. Ikäjohtaminen on iso osa ikääntyvän henkilöstön työssä jaksamista ja työkyvynsäilyttämiseen varmistavaa toimintaa. Työnantajan on hyvä muistaa oikeuden mukainen ikäasenne. Muistaa yksilöllinen kohtelu ja arvostus ikääntyvää työntekijää kohtaan. Tärkeitä on työntekijöiden tiedon siirto nuorille sukupolville, varsinkin paljon hyvää ja tarpeellista hiljaista tietoa menee vanhojen työntekijöiden mukana. (Vaarama toim.3/2009: 71 -79)

Tutkimuksen mukaan hoivatyö on Suomessa keskittynyt laitoksiin ja palveluasumisyksikköihin, joka on heijastunut työtehtävien profilointiin. Suomessa hoivatyöntekijöiltä vaaditaan kokonaisaikaista työpanosta ja sitoutumista vuorotyöhön, muita pohjoismaita useammin. Suomessa raportoitiin suurista asiakasmääristä ja työmäärän liian isosta taakasta. Tutkimuksen valossa hoivapalvelut eivät pysty täyttämään vanhus- ja vammaisväestön tarpeita, mikä tulee aiheuttamaan asiakaskunnassa työntekijöihin kohdistuvaa aggressioita. Suomessa kuitenkin hoitajat ovat sitoutuneita, vahvoja ja ammattiuskollisia. Suomalaisilla on vahva ammattitaito joka on ehdoton vahvuus suomalaisen hoitohenkilökunnan keskuudessa. Työ koetaan kiinnostavaksi ja mielekkääksi, asiakassuhteet tuovat laatua myös hoitajan arkeen. (Kröger, Leinonen, Vuorensyrjä 2009: 110 -113)

Negatiivisia puolia tutkimuksessa tuli esille, työn ainainen kiire, henkilöstöpula, väkivallanuhka varsinkin jos työskennellään yksin. Myös kiireen kautta oma pahoinvointi kun asiakkaan tarpeita ja toiveita ei ehditä tai voida täyttää.. Työntekijöiden korkeikä, onko vanhustyöllä vetovoimaa nuoriin, mikä on vanhustyön imago nuoriin nähden, nuoria hoitajia tarvitaan täyttämään eläkkeelle jääneiden aukot. Mahdollisuuksia nostetaan myös tutkimuksessa esille, raskaudesta huolimatta työ koetaan mielekkääksi, motivoivaksi ja kiinnostavaksi. Tämä tuo oletuksen että alalla olevat ovat motivoituneita ja sitoutuneita työhönsä. Työntekijöiden vahva ammattietiikka tulee luomaan perustan myös rekrytointilanteissa. Työntekijöiden laatu ja eettisyys siirtyvät toivottavasti nuoriin ja alalle tuleviin työntekijöihin. (Kröger, Leinonen, Vuorensyrjä 2009: 110 -113)

6.3 Kotimäen palvelukeskuksen tiimit

Kotimäen palvelukeskuksessa toimii kaksi tiimiä ja niiden vetäjinä ovat sairaanhoitajat; on hoivatiimi ja palveluasumisiimi. Tiimien vetäjät osallistuvat vastuuryhmään yhdessä palvelupäällikön kanssa joka on heidän esimies, se kokoontuu kerran kuukaudessa. Johtoryhmään palvelukeskuksesta osallistuu vain palvelupäällikkö ja se kokoontuu 2-4 vuodessa. Tiimin vetäjät toimivat itsenäisesti, pitävät omat palaverinsa kerran kuukaudessa. Palveluasumisen tiiminvetäjä on myös tarvittaessa palvelupäällikön ja palvelupäällikkö on toiminnanjohtajan sijainen.

Innovatiivisuus toiminnassa huomioidaan henkilökunnan ideointi ja koulutuksien kautta saatu uusi tieto viedään asiakas työhön. Innovaatiot ovat asiakaslähtöisiä, uusia toimivia menetelmiä, työtapoja tai toimintamalleja palvelukeskukseen/Olohuoneeseen. Toimivat työmenetelmät ovat palvelukeskuksen käyttämät menetelmät ja tavat ovat vuorovaikutteisia ja perustuvat alan viimeisimpään koulutukseen ja hyviksi koettuihin ratkaisuihin. Työmenetelmien toimivuutta mitataan vuosittain henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyskyselyissä.

Henkilöstöllä on itse mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja työtapaan. Jokaisella on mahdollisuus tuoda omat vahvuudet esille ja kehittää spesiaali osaamistaan. Tiimissä on mahdollisuus olla luova ja toteuttaa omia taitojaan resurssien myötä. Perustehtävä on kaikilla sama mutta sitten vastuutetaan joakinen työntekijä erilaisiin toimintoihin.

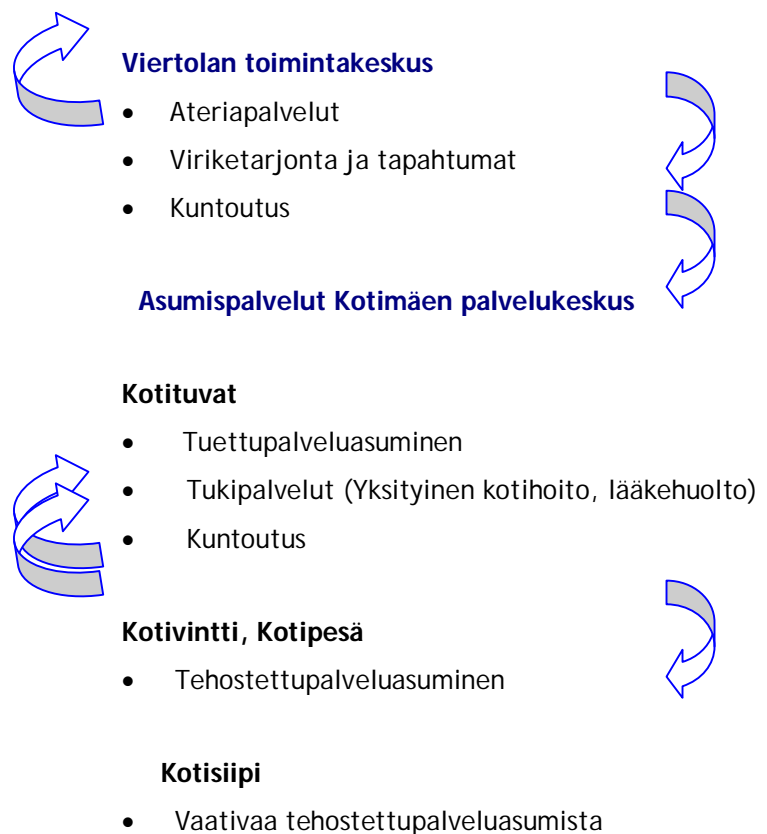
Henkilöstö sitoutetaan palvelukeskuksen toimintafilosofiaan ja jatkuvaan toiminnan kehittämiseen. Resurssikeskus kehittämishaasteet kartoitetaan ja toteutetaan. Henkilökunta sitoutetaan juurruttamaan uusia, yhdessä kehitettyjä toimintamalleja ja käytäntöjä perustoimintaan. Henkilöstön sitoutuminen näkyy asiakkaiden ja henkilökunnan viihtymisenä ja hyvinvointina. Henkilöstö vaihdosten myötä ovat tiimit löytäneet hyvät yhteistyötaidot.

7 KERAVAN PALVELUTALOSÄÄTIÖ ESITTELY

7.1 Organisaation esittely

Keravan palvelutalosaatiö on yleishyödyllinen yhteisö, hallituksessa on viidestä eri eläkeläisjärjestöstä edustaja, säätiö on voittoa tuottamaton yhteisö. Säätiöllä on kolme toimipistettä ensimmäisenä Viertolan toimintakeskus, joka on tarkoitettu vireille Keravalaisille ikäihmisille, toimintakeskuksessa toimii myös säätiön laitoskeittiö.

Toimintakeskuksessa on mahdollisuus vuokrata tiloja sekä järjestää juhlia osallistua tapahtumiin tai vain poiketa kahvilla. Asumispalveluja säätiöllä on rivitaloyhteisö joka on tarkoitettu vähävaraisille Keravalaisille, yhteisössä on 19 asuntoa, säätiö järjestää sosiaalista isännöintiä yhtiöön. Kotimäen palvelukeskus on ikäihmisille tarkoitettu asumaispalveluyksikkö joka täydentää säätiön palvelupolkuajattelua, omasta kodista turvalliseen hoitoon ja huolenpitoon. Asiakkaan asuessa säätiön rivitalossa Kotitöyryssä, Kallenpirtin Veteraanitalossa, muualla Keravalla tai ympäristössä hänellä on mahdollisuus astua palvelupolulle:

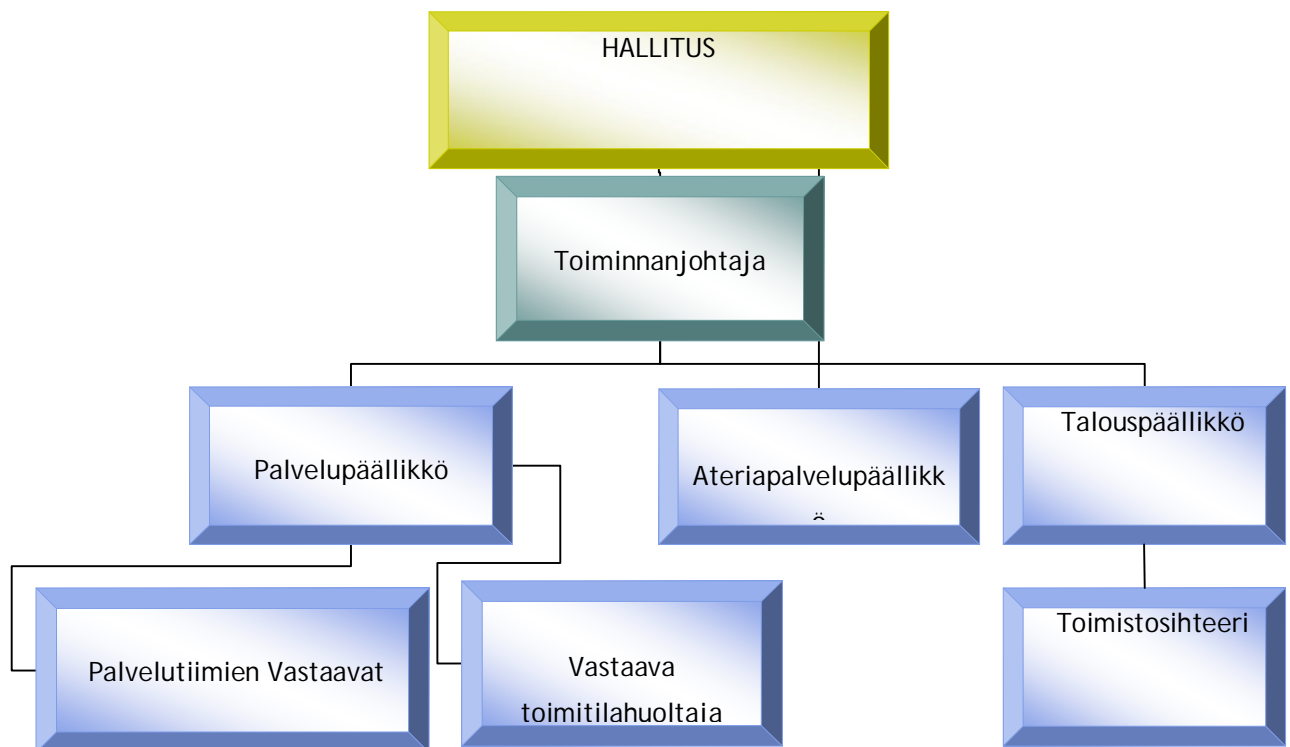


Taulukko 1: Keravan palvelutalossäätiön palvelupolku

7.2 Henkilöstö

Säätiön hallituksen linjausten viemisestä käytäntöön eli operatiivisesta toiminnasta ja hallinnosta vastaa toiminnanjohtaja ja taloushallinnosta taluspäällikkö. Toiminnallisten vastuualueiden vastuuhenkilöt ovat rajoitetusti talousvastuullisia. Toiminnallisia vastuualueita ovat palvelutalon johtaminen ja henkilöstöhallinto, toimintakeskuksen toiminnanohjaus, ateriapalvelu, sekä asiakas- ja toimitilahuolto. Taloushallinnosta vastaa taluspäällikkö.

Keravan palvelutalo säätiön hallinto, Toiminnanjohtaja, talouspäälikkö ja toimistosihteeri sekä ateriapalvelu, ateriapalvelupäälikkö, kolme keittäjää ja 1,5 keittiö työntekijää ja osa-aikainen siistijä toimivat Viertolan toimintakeskuksessa. Kotimäessä työskentelee vuoden 2010 alussa 26 henkilöä joista 18 henkilöllä on hoitajan koulutus, keskuksessa työskentelee Palvelupäälikön lisäksi 2 sairaanhoitajaa ja 16 lähihoitajaa. Lisäksi talossa toimii 2 kylvettäjähoitoapulaista, 2 asukas- ja toimitilahuoltajaa ja 1,2 keittiöapulaista, sekä tuntityöntekijöitä hoitaen sijaisuuksia ja ruuhkahuippuja.



Taulukko 2: Keravan palvelutalosaatiön henkilöstö organisaatio

Keskeisiä henkilökunnalta vaadittavia ominaisuuksia ovat:

- Vanhustyöhön sopiva luonne:
- Positiivinen elämänasenne
- Iloisuus ja huumorintaju
- Hyvä sekavuuden sietokyky
- Hyvä erilaisuuden sietokyky
- Rohkeus, riskinotto kyky; kyky heittäytyä tilanteeseen
- Halu työyhteisön kehittämiseen
- Kasvuhakuisuus siten että työntekijä tunnistaa oman kehitystarpeensa

7.3 Kotimäen palvelukeskus

Porvoonkatu 10, jossa sijaitsee Kotimäen palvelukeskus, kiinteistö on rakennettu 1975 vanhusten asuintaloksi ja ensimmäisen kerran remontoitiin palvelutaloksi 1996, jolloin taloon tuli ensimmäistä kertaa palvelutilat. Kotimäen palvelukeskus on 5 kerroksinen, joka kerroksessa oli 11 palveluasuntoa, vuoden 2000 alusta ensimmäisen kerran vastattiin tarpeeseen muuntautua kysyntää vastaavaksi, tällöin 5- kerros muutettiin 12 paikka käsittäväksi hoivakodiksi ns. "Kotivintiksi". 4 alinta kerrosta ovat edelleen palveluasuntoja, talon pohja kerroksessa on palvelutilat, jotka ovat jääneet ahtaiksi, asukkailla on pyörätuoleja ja rollaattoreita. Talossa työskentelee tällä hetkellä noin 30- 40 henkeä, sijaiset mukaan lukien.

Kotituvat ovat talon neljässä alimmassa kerroksessa ja ne ovat palveluasuntoja. Kotituissa asuu heitä jotka hyötyvät palvelutalon yhteisöllisyydestä sekä tarjolla olevasta avusta ja huolenpidosta. Asuminen on omaehtoista ja kodinomaista. Asumiseen liitetään palveluja kunkin asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Kotitupiin asiakas maksaa itse palvelunsa. Tehostetuissa hoivayksiköihin asiakkaat hakeutuvat kaupungin sosiaalitoimen kautta ja saavat maksusitoumus sieltä.

Talon 5 kerros on hoivakoti asumista. Hoivakoti Kotivintissä asuu ikäihmisiä, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista huolenpitoa ja valvontaa selvitäkseen arjen toiminnoista. Muisti voi olla huonontunut tai liikuntakyvyssä on puutteita. Kodinomaisessa yhteisössä talon ylimmässä kerroksessa on koti kahdelletoista asukkaalle. Kahdessa asunnossa asuu kaksi henkilöä. Hoivakodin asukasvalinta tapahtuu pääasiassa kaupungin toimesta.

Vuoden 2010 aikana muuttui 4- kerros omaksi tehostetun palveluyksiköksi joka sai nimen Kotipesä ja siinä 12 paikkainen ryhmäkoti muistamattomille ja muille enemmän hoivaa-ja huolenpitoa tarvitsiville. Pohjakerroksen palvelutilat uudistuivat resurssikeskusmalliin sopivaksi Keravalaisille ikääntyneille kotoisaksi olohuoneeksi. Mallissa luodaan olohuone joka on lähialueiden asukkailla tuttu ja turvallinen matalan kynnyksen paikka. Olohuoneeseen on helppo tulla ja tutustua, ennen kuin tarvitsee vielä hoivaa - ja huolenpitoa.

Samaan aikaan valmistuu viereiselle tontille VVO: n asuinkiinteistö jossa on 4 inva asuntoa, sekä 13 asukaspaikkaa oleva tehostetun asumisen yksikkö vammaisille ja AVH -sairastuneille sekä 20 vuokra-asuntoa erityisryhmille. Keravan palvelutalosaatiö on vuokrannut talosta viidennen kerroksen 13 paikkaiseen tehostettua vammaispalvelua tarjoavaa ryhmäkotia varten, ryhmäkoti on nimetty Kotisiiveksi.

Kotimäen palvelukeskuksessa toteutetaan sovelletusti yksilövastuiseen hoitotyön filosofiaa. Hoitajat sitoutuvat Kotimäen kirjattuun hoitofilosofiaan perustuvaan hoitotyöhön ja sen kehitystoimintaan. Jokaiselle asukkaalle nimetty nimikkohoitaja vastaa hoidosta ja sen suunnittelusta koko hoitojakson ajan ja arvioi yhdessä asiakkaan ja/tai omaisten, ja mahdollisesti sosiaalitoimen kanssa asukkaan hoidolle asetettujen tavoitteiden toteutumista. Nimikkohoitaja on yhteistyössä muiden hoitoon osallistuvien kanssa ja toimii asukkaan tukihenkilönä. Jokaisella hoitajalla on lisäksi oma vastuualueensa (esim. lääkehuoltovastaava, laatuvaastaava, työsuojeluvastaava tms.). Lisäksi hoitajat toimivat yhteistoiminnallisissa tiimeissä

8 OPINÄYTETYÖN TARKOITUS JA KEHITTÄMISONGELMAT

1. Miten olemassa olevat asukkaat suhtautuvat ovien avautumiseen lähialueen ikäihmisille?
2. Miten asukkaat ja henkilöstö motivoidaan muutokseen?
3. Mitä uutta resurssikeskus tuo keskuksen asukkaille ja henkilöstölle?

Kehittämisen ja toiveidenkartoitus alku haastattelu talossa oleville asukkaille, valitaan asukasryhmä noin 4-8 henkilöä ja haastattelumuotona käytetään ryhmä- ja yksilöhaastattelua sekä havainnointia. Henkilöstön toiveita ja tarpeita kartoitetaan kevään 2010 aikana pidettyjen kehityskeskustelujen kautta sekä pienryhmä tehtävien kautta.

Asukkailta toivotaan omia näkemyksiä, siitä miten tulisi remontin jälkeen toimia. Lopputuloksenas olisi heille toimiva yhteisö. Asiakkaan ääni toivotaan saavan kuuluviin, koska palvelukeskusta kehitetään asukkaille ja asukkaille. Tarkoituksena kartoittaa myös se että oma kotiyhteisö toivottaa napurit tervetulleeksi siihen asti melko suljettuun yhteisöön.

Miten onnistutaan muutoksien kautta löytämään motivaatiota ja laadukkuutta asukkaiden elämään ja henkilöstön työ motivaatioon. Mikä on asiakkaan mielestä laadukasta, onko se sama ammatti ihmisen näkökulmasta. Tyytyväinen asiakas -teoreettinen viitekehys, miten asiakkaasta tulee tyytyväinen ja hyvinvoiva. Asiakaskeskeisyyden omaksuminen ja käytännön toteuttamiseen liittyviä ongelmia pyritään kyllä löytämään, mutta usein alkuinnostuksen jälkeen ollaan valmiita luovuttamaan ja palaamaan vanhaan tuttuun käytäntöön. (Ylikoski 2000). Vaikeutena onkin henkilöstön kehittäminen mukautumaan uusiin haasteisiin ja hoitamaan samalla rutiiniin kuuluvat hoitotyöt.

Mitä uutta saadaan yhteisöön muutosten myötä, onko hyvä vai huono? Miten henkilöstö suhtautuu asiakasmäärän lisääntymiseen ja erilaiseen työnkuvaan. Miten säätiön johto suhtautuu muutokseen, luodakseen resurssit toimintaan.

9 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Valitsin Bikva mallin jota sovellan tässä kehittämissuunnitelmassani, mielestäni se vastasi hyvin tarkoitustani. Mallissa siirrytään asiakas näkökulmasta - työntekijöin ja johdon näkemyksiin. Olen käyttänyt lähteenä Stakesin julkaisemaa Hyvät käytännöt menetelmä - käsikirjaa, jonka pohjalta olen käyttänyt työssäni sovelletusti sitä.

Tavoitteena mallissa on saada asiakkaan näkökulma kuuluviin ja heidän itsenä osallistaminen toiminnan suunnitteluun sekä luomaan toiminta edellytyksiä. Bikva -mallissa on se erilaista ja hyvää, kun heidän omia kiinnostuksen kohteitaan, prioriteettejaan ja valmiuksia kunnioitetaan. Tavoitteena on selvittää, miten arviointiin osallistuvat kokevat arkensa henkilökohtaisella tasolla. Tiedon keruu menetelmä on kvalitatiivista, ne tehdään haastatteluin ja havainnoimalla asiakasta ja henkilöstöä. Käytin menetelmänä ryhmähaastattelua ja yksilöhaastatteluja asukkaiden kanssa. Henkilökunta vastasi pienryhmissä. Ryhmissä henkilöstö voi anonyymina tuoda asiansa julki, eikä tarvitse pelätä leimautuvansa.

Asukkaan ja henkilöstön ajatuksien saaminen samalle ulottovuudelle on haaste johon tarvitaan aikaa, kekseliäisyyttä. Esimiehen tulee löytää palvelutiimiin sellaiset työntekijät joilla on potentiaalia kehittää uudenlaista toimintamallia. Asiakkaan näkökulmasta katsottuna laatu syntyy henkilöstön ja asukkaiden ja asiakkaiden kohtaamisesta.

Tietojen perusteella toivottavasti saadaan suosituksia joita viedään ja esitellään myös johdolle, prosessi on kuitenkin oppimisprosessi, jossa kaikki oppii jotain. Mallissa asiakaspalaute esitellään kenttätyöntekijöille, heidän palauteensa esimiehille jonka jälkeen se esitellään säätiön johdolle. Mallin tavoite on saada johto osallistumaan ja sitoutumaan kehittämissuunnitelamaan.

Muutosprosessi on haastava kun samaan aikaan on vielä menossa koko talon remontti, jolloin kysytään niin asukkaiden kuin henkilöstön voimavaroja. Kuitenkin motivaatio parempaan on kaikkien mielessä. Valmis työ tullaan esittelemään säätiön hallitukselle sekä viestit asukkailta ja henkilökunnalta. Bikva- mallin mukaisesti tulokset puhuvat puolestaan ja niiden pohjalta voidaan suositella muutoksia kehittämistyöhön.

Tulosten esittäminen on kulkenut Bikva-mallin mukaisesti asukkailta, henkilökunnalle ja palvelukeskuksen johdolle asti, mutta hallitukselle esittely on marras-joulukuussa 2010.

10 PALVELUKESKUS

10.1 Palvelukeskuks 2009



Kuva 2 Palvelukeskus ennen remonttia

Tarve resurssikeskuksen "olohuoneen" kehittämiseksi pohjautuu keravalaisten ikääntyvien määrän voimakkaaseen lisääntymiseen ja kiristyvien taloudellisten resurssien hallintaan. Kotona asuvien ikäihmisten tuen, toiminnan- ja tilankäyttömahdollisuuksien puute on olemassa. Keravalla toimii tällä hetkellä Kunnan oma ikääntyville kohdistetun palvelutoiminnan lisäksi kaksi yksityistä pienryhmäkotia eli Niittynummi ja Helmirovokki, Esperi- hoivakoti sekä Säätiön omat yhteisöt Kotimäen palvelukeskus ja Viertolan toimintakeskus. Viertolaa lukuun ottamatta yhteisöt ovat tähän asti vastanneet lähinnä asumispalvelujen tarpeeseen. Viertolan toimintakeskus on noin kahden kilometrin päässä palvelukeskuksesta. Vastataksemme haasteeseen, jo olemassa olevia rakennelmia pyritään tehokkaasti hyödyntämään siten että säätiön palvelukeskus avaa ovensa lähialueella kotona asuvien ikäihmisten päivittäiseen käyttöön.

Kotimäen palvelukeskuksessa on tehty vuoden 2009 lopussa asiakastyytyväisyys ja viriketoimintaan liittyvät kyselyt. Liite 1 Arviointilomakkeita jettiin asukkaille 43 kappaletta ja vastauksia tuli 22 KPL. Miehiä vastasi 5, naisia 15 ja yksi ei ilmoittanut sukupuolta. Iältään 3 oli alle 59 -vuotiaista, 60- 75 4 kpl ja 76 ja yli oli 12 kpl ja 3 ei ilmoittanut ikää.

Kyselyssä kysyttiin kuinka usein osallistut viriketoimintaan, 5 ei osallistunut lainkaan, 2 osallistui 1-2 vuodessa, 1 asukas osallistui 1-2 kertaa kuukaudessa, 8 osallistui kerran viikossa ja 6 useita kertoja viikossa. Suosituimpia tapahtumia oli tuolijumppa, aivojumppa, keskustelukerho, seuraavina bingo, tanssit, juhlat, retket ulkoilu. Lisää toivottiin yhteislauluja, musiikki esityksiä, pehmustettuja tuoleja, pelikerhoon voisi kesällä osallistua. Palvelukeskus vastaa tällä hetkellä jo olemassa olevan asukasrakenteen toiveisiin ja tarpeisiin melko hyvin.

Asukastyytyväisyys kyselyyn vastasi 24 asukasta palvelukeskuksessa, josta yli 50 % olivat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä saamaansa hoitoon ja hoivaan sekä tämänhetkisiin tiloihin. Yleensä ikäihmiset ovat tyytyväisiä ja hyvin mukautuvia, harvoin tulee minkäänlaista negatiivista palautetta.

Palvelukeskuksessa on henkilökunta 3 vuorotyössä ja työskentelevät kahdessa eri tiimissä, tiimejä vetävät sairaanhoitajat. Henkilöstö on ammattitaitoista ja motivoitunutta. Henkilöstön kehityskeskustelut ovat parhaillaan käynnissä kevään 2010 aikana jolloin henkilöstö saa kertoa omia toiveita missä tiimissä haluaisivat toimia muutosten valmistuttua.

Kiinteistön remontti alkoi maaliskuussa 2010, keskuksen 4 kerros muuntautuu kahdelletoista asukkaalle hoivakodiksi. Hoivakoti kotipesään valitaan osaksi jo talossa olevia asukkaita joiden palveluntarve on lisääntynyt sekä mahdollisesti ulkopuolisia asukkaita asuntojen vapautuessa. Suoritetaan tilamuutostyöt pohjakerroksessa uusien Resurssikeskus käyttäjien soveltamiseksi ja mahdollistamiseksi talon toimintaan. Ruokailulinjasto uudistuu vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita ja luomaan valinnan mahdollisuuksia ruokailuun. Aina ei hoitaja vie ruokaa lautasella, vaan asiakas voi itse valita mitä milloinkin syö. Näin hyödynnetään ruokasalin tehokas käyttö jolloin yhtä aikaa mahtuu enemmän asiakkaita esimerkiksi syömään. Salin suurentaminen vaikuttaa tapahtumien järjestämiseen, sitten on tilaa siihen että kaikki mahtuu sisään katsomaan tai kuuntelemaan ohjelmaa.

Kartoitetaan alkuvaiheessa haastatteluin ja pienryhmätehtävien kautta asukkaiden ja henkilökunnan toiveita, odotuksia ja pelkoja uutta kohtaan. Kartoitusten kautta lähdetään miettimään toimintamallia uuden toimintatavan ja kulttuurin luomiseen palvelukeskukseen.

10.1.1 Asukaskyselyn satoa

Mitä ajatuksia asukkailla oli jo remontin alettua. Haastatteluun vastasi kahdeksan asukasta ja haastattelut tehtiin yksitellen asukkaiden kotona. Kysyttäessä miltä tuntuu muutoksen ja remontin edetessä. Vastauksissa ilmeni, että eivät työmiehet häiritse antaa heidän tehdä

työnsä ja on erittäin hyvä että yritetään parantaa olosuhteita. Yksi kommentti oli poikkeava ja hänen mielestään koko kerros olisi pitänyt tyhjentää. Liite 3

Toiseksi kysyttiin mitä odotat remontin jälkeen tapahtuvaksi johon vastailtiin näin että, saadaan lisää keskusteluseuraa, on hyvä kun kuulutaan samaan yhteisöön. Remontin myötä saadaan avaruutta ja lisätilaa mm. ruokailuun. Asukkaat totesivat myös että säilyyhän heidän oma rauha kuitenkin kun on oma koti jossa voi olla. Pelkojakin oli jos asiaankuulumattomia tulee sisään taloon esim. laitapuolen kulkijoita. Eräs rouva totesi "ei iltaisin ohjelmaa että jää omaa aikaakin".

Kyselimme myös toiveita viriketoimintaan. Puolet oli sitä mieltä että toimintaa on tarpeeksi ja tarvitaan myös omaa aikaa. Toiveina olisi lisää musiikkipitoisia ohjelmia, laulukerhoja, naurukerhoa myös toivottiin. Kesäaikaa toivottiin mahdollisimman paljon ulkoliikuntaa. Toivottiin toisilta asukkailta rauhallista käytöstä ja oman vuoron odottamista. Erään herran kommentti " Kiva kun on joka päivä jotain". ouva taas totesi että täällä on "nainen aloitteen tekijä", mitä lie sillä tarkoittanut.



kuva 3 Hoivakoti jumppatuokiossa

Toiveita asukkailta kyseltiin myös henkilökuntaa kohtaan ja olisiko heille viestejä. Asukkaat toivoivat tuttujen hoitajien jatkavan ja aikaa riittävän myös remontin aikana ja jälkeen heille. Erään herran kommentti oli; "palvelupäällikkö voisi johdattaa henkilöstön ja asiakkaat kultaista keskitietä yhteisöllisyyteen". Kommentti kuvastaa tämän päivän ikäihmisen ajatuksia.

10.1.2 Henkilöstön mietteitä remontista ja muutoksista

Henkilöstö vastasi kyselyihin pienryhmissä ja niiden yhteenveto käsiteltiin seuraavassa viikkopalaverissa. Liite 2 Henkilöstöä suuresti askarruttavia asioita olivat, kauanko remontti kestää ja koska uudet tilat valmistuvat. Miten kaikki toiminnot sujuvat remontin aikana ja mitä muutoksia se tuo tuleksaan, jaksavatkohan asukkaat remontin ajan. Mutta myös he odottavat mielenkiinnolla uutta aikaa.

Toiveita ja odotuksia olivat uudet haasteet, myönteiset muutokset ja talosta tulisi oikeasti toimiva ja kannattava, kaikille mieluinen. Pelkojakin oli mihin tiimiin joutuu, säilyykö tutut työkaverit miten jakaudutaan uusiin työpisteisiin. Riittääkö hoitajien aika kaikkeen asiakkaille luvattuun sekä ammattitaito uusien toimintojen edessä. Mutta kommentteina oli myös että turha stressata etukäteen aika näyttää, kuka on missäkin ja mitä tekee. Hieman kuitenkin oli sekavia mietteitä henkilökunnalla, mutta myös mietittiin uutta tiimiytymistä kun ei kaikki ole samaan aikaan töissä.

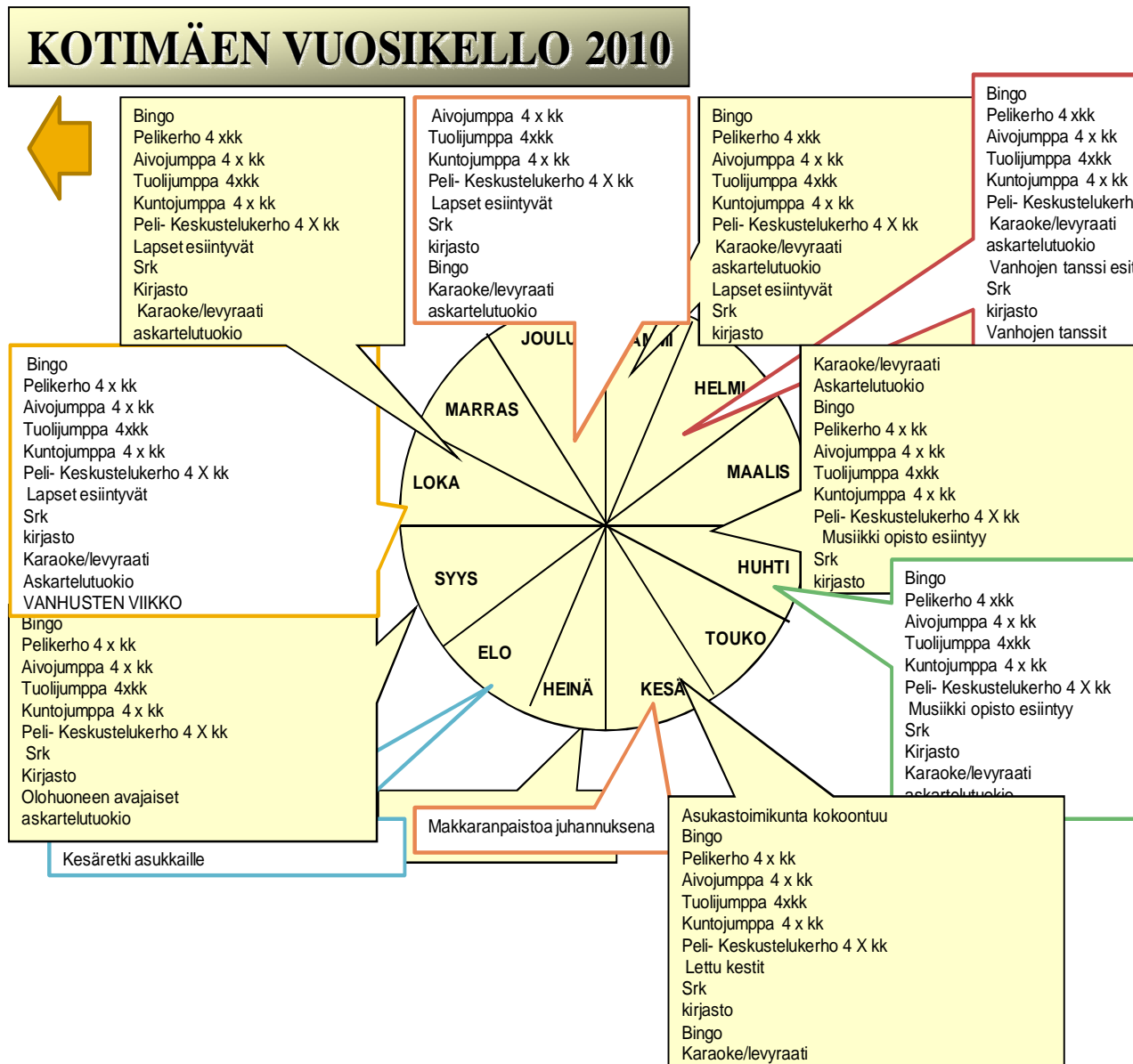
Henkilöstö ei paljon miettinyt mitä tulee, vaan olivat kovin odottavalla kannalla. Toki toiveita ja haasteitakin koettiin olevan. Remontti tuo jo uudenlaiset haasteet henkilöstölle ja hoitotyöhön. Talossa on meteliä, tilat vaihtuvat, ihmisiä on paljon kuten rakennusmiehiä. On rauhattomuutta asukkaissa sekä myös henkilöstössä. Henkilöstön mielestä säännöllisillä tiimipalavereilla saadaan aikaan hyvää tulosta.

Kehityskeskusteluissa jokainen henkilöstöstä sai toivoa omaa kotipaikkaa missä haluaa työskennellä, mikä tuntuisi oikeimmalta ja niitä pyritään mahdollisuuksien mukaan noudattamaan. Kehityskeskustelut pitivät tiimien vetäjät ja heiltä tulee yhteenveto palvelupäällikölle toiveista ja peloista. Näiden pohjalta palvelupäällikkö haastatteli kaikki hoitajat ja muun henkilöstön mahdollisesta uudesta kotitiimistä.

10.1.3 Kotimäen vuosikello ja Swot analyysi

Kotimäessä on ollut jo vuosia tapahtumia, mutta varsinainen systemaattinen koordinointi on puuttunut. Tarkoituksena olisi saada enemmän vakiotapahtumia päivittäiseen ohjelmaan. Löytää vapaaehtoisten joukosta meille sopivat ja meidän toimintaan sopeutuvat ihmiset. Vertaistukiohjaus on ikäihmiselle mieluinen toimintatapa.

Palvelukeskuksen tapahtumat ovat vuosittain kerätty omatekoiseen vuosikelloon jonka kalenterikuukausittain on mahdolliset erilliset tapahtumat kirjata ja seurata. Esimerkiksi; Vuosittaiset kesäkuun lettukestit. Kalenterikuukautisten tapahtumien mukaan on helppolisätä runkoon aina uusia taopahtumia ja siitä myös näkee mitä on suunniteltu vuodeksi. Katso taulukko 3.



Taulukko 3: Kotimäen tapahtumat kuvattuna vuosikellon avulla

Kotimäen palvelukeskusta voi myös tarkastella SWOT- analyysin kautta ja tämä kuvaus on tehty tammikuussa 2010, on hyviä ja positiivisia asioita, mutta myös uhkakuvia nousee esille. Miten mahdumme ja onko henkilöstöllä aikaa huomioidaanko kaikki tasapuolisesti. Palvelukeskus on yksi ikäihmisille tarkoitetuista yhteisöistä. Tavoitteena on asukkaan ja asiakkaan kohtaaminen ja vertaistuen antaminen toinen toiselle.

Mitä hyvää on ja miten toimitaan tänä päivänä	Mitä uhka kuvia
Tyytyväiset asukkaat, joilla on tuttu ja turvallinen virikkeellinen asumis- ympäristö, huolehtiva ammattitaitoinen henkilökunta	Mitä tapahtuu, mahtuuko mukaan. Onko tilaa tapahtumiin huomioidaanko meidät tarpeeksi, pystytäänkö antamaan tilaa myös kavereille Onko henkilökunnalla aikaa meille Henkilökunnan muutos, mitä teen osaanko tehdä, saanko jäädä tuttuun tiimiin
Muutokset	Tulevaisuus
Uudet avarat toimivammat tilaa, tilaa on enemmän. Henkilöstö keskittyy vielä enemmän asiakaslähtöiseen virike-toiminnan järjestämiseen asukkaille ja lähialueen asukkaille Enemmän asiakkaita Selkeämmät työnkuvat henkilökunnalle	Resurssikeskus asiakkaat huomioidaan asukkaiden ohella tasavertaisesti. Tarjotaan virikkeellinen laadukastoiminta. Uudet avarammat tilat mahdollistavat erilaisten toimintojen pitämisen. Avataan palvelukeskus kaikille halukkaille. Asukkaiden oivaltaminen miten se myös rikastuttaa heidän elää.

Taulukko 4: Swot analyysi

10.2 Palvelukeskus syksyllä 2010

Kotimäen palvelukeskus muuntautuu lähialueen asukkaille ja muille kiinnostuneille, resurssikeskus ajattelun mukaiseksi toimintakeskukseksi. Oman talon asukkaan ja lähialueen asiakkaat löytävät yhteisiä aktiviteetteja ja toimintoja. Ajatuksena fyysisesti hyväkuntoisempi asiakas voisi löytää hoivakodeista tai palveluasumisesta oman ystävän jonka luona voisi vierailla.

Asiakaslähtöisyys on pohjana kun palvelukeskuksen kehittämistoimintaa kehitetään. Se tähtää asiakkaiden kotona asumisen tukemiseen siten että toimintakyky säilyy tai mahdollisesti jopa paranee ja/tai laitoshoidon tarve jää tuonnemmaksi. Luodaan ns. tukipaikka kotona - asuville lähialueen ikääntyville josta saa tarvittavaa tietoa, virkistystä ja josta välitetään apua tai tietoa mistä sitä on saatavissa. Tuetaan sosiaalisen tukiverkoston rakentamista sekä luodaan vapaaehtoistyön toimintamalli. Tavoitteena on lisätä vapaaehtoistoimijoita.

Kotimäen palvelukeskus muuntautuu matalan kynnyksen paikaksi joissa on helppo kohdata ja talo tulee tutuksi ennen kuin tarvitsee itse palveluja. Resurssikeskuksen henkilöstön tulee olla

avoin ja ihmisystävällinen, kiireetön ja aina aikaa oleva asiakkaille. Henkilöstöllä on suuri merkitys resurssikeskuksesta mielikuvan luomiseen asiakkaille.

11 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSIA

Resurssikeskus valmistui elokuussa 2010, tilat ovat avarat ja valoisat. Tilaa on enemmän kuin ennen ja kun asukkaat on toimintakyvyltään jaoteltu eriosastoihin, osa jo tehostettua hoitoa tarvitseville osastoille joten toiminta on palvelukeskuksen puolella rauhoittunut.

Avajaisia vietettiin 8.9.2010, noin 50 asiakkaan kanssa, avoimissa ovissa esiintyi Keski-Uudenmaan teatteri ja henkilöstö esitteli taloa jonka jälkeen oli yhteistyökummaneiden puheen vuoro, Keravan kaupungin ja VVO:n vuokratalo isännöitsijän terveiset.



Kuva 3 Asukkaat ja asiakkaat avoimien ovien teatteri esityksessä 8.9.2010

Avoimet ovet osoittivat, että tällaiselle toiminnalle on tilaus, joka täyttää ikääntyvien elämää ja tuo siihen yhteisöllisyyttä ja yhteenkuuluvuutta, jossa on tuttu ja turvallinen henkilöstö.

Vapaaehtoiset kokoontuivat jo ensimmäisen kerran elokuussa 2010 uudistuneessa palvelukeskuksessa, ja heitä oli läsnä, viisi ja heistä oli ensikertalaisia mukana kaksi. Yhteensä Kotimäen palvelukeskus on saanut kahdeksan omaa vapaaehtoista, jotka tuntuvat olevan kovin motivoituneita. Tilaisuudessa kartoitettiin vapaaehtoisten omia toiveitaan ja voimavaroja. Henkilöstön toimesta kerroimme mitä tapahtumaa on palvelukeskuksessa, koska

ne aikataulullisesti tapahtuvat ja mikä on resurssikeskushanke eli olohuone toiminta ja mitä uutta se tuo palvelukeskuksen toimintaa. Yhteistyömme Keravan kaupungin liikuntatoimen kanssa on alkanut, he kouluttavat meidän vapaaehtoisia vertaisliikunnan ohjaajiksi. Kulttuuritoimi puolestaan on luvannut olla mukana toiminnassamme kevään 2011. Uutena yhteistyö kumppanina on myös Keski-Uudenmaan teatteri.



kuva 7 lehtileike avoimien ovien tilaisuudesta, Viikko uutisissa 15.9.2010

Vapaaehtoisista saivat itse valita oman mieleisen toiminnan ja toimintatavan. Eräs rouvista halusi alkaa pitää säännöllistä kristillistä kerhoa kerran viikossa ja siihen sovittiinkin heti aika. Ulkoiluttajiksi on halukkaita ja saattajiksi asukkaille tarvittaessa. Kimppalenkki on kerran viikossa ja Eilan istumajumppa, Eila on vertaisohjaaja jonka koulutuksen järjestää Keravan kaupunki. Eräs taas vapaaehtoisistamme järjestää tansseja haitarinsa kanssa ym.. jokaisen omat voimavarat ja halut tuli huomioitua. Toivomme näin saavamme pysyviä uusia jäseniä yhteisöömme ja että he myös löytävät oman toiveensa mukaisen ja tarpeellisen roolin palvelukseksista ja heidän asukkaistaan.

Keski-Uudenmaan teatterin kaksi näyttelijää pitävät syksyn 2010 aikana näytelmäkerhoa. Kerho saavuttikin heti suuren suosion ja asiakkaita on siinä 15 -20 kerralla. Ryhmä on iso mutta alussa usein on innostusta joka voi hieman laimentua. Vaihtelua on tarkoituskin tarjota

asukkaille ja heidän toiveiden mukaisesti.

Vapaaehtoiset tuo meille riemua, iloa ja toimintaa arkisiin rutiineihin ja hoitajien tarjoamiin virike tuokioihin. Olemme todella olleet kiitollisia kun olemme lyhyessä ajassa saaneet rekrytoitua jo noinkin monta innokasta avustajaa toiminnalle. Tarkoituksena on tarjota asukkaille ja asukkaille laadukasta, mielekästä toimintaa huomioiden heidän iän ja oman elämänhistorian. Ateriapalvelu toimii seitsemänä päivänä viikossa, terveystiete aloittaa yhtenä päivänä kuukaudessa. Yksityisen kotihoidon tukipiste sijaitsee myös palvelukeskuksessa, josta tarjotaan palveluja - ja huolenpitoa lähialueelle.

11.1 Asukaskyselyn tuloksia

Asukkaista halukkaita oli remontin jälkeiseen haastatteluun 6 kappaletta, he olivat iältään 50 -90 vuotiaita. Liite 3 Asukkailta kyseltiin mitä mieltä ovat palvelukeskuksen avautumisesta lähialueen asukkaille ja löytyykö jotain negatiivisia puolia ja jotain positiivista. Yksi herra totesi siihen " että onhan se hyvä että meitä ei syrjäytetä muusta kaupungista". Samansuuntaisia mielteitä oli muillakin asukkailla. Kaikki haastatellut olivat sitä mieltä että kyllä sekaan on mahtunut, negatiivisia vastauksia ei haastatteluissa tullut ilmi. Ikäihmiset yleensä ovat tyytyväisiä ja sopeutuvaa asukaskuntaa. "Kaikille löytyy tilaa, totesi eräs rouva joka on jo vuosia asunut talossa".

Toisena kysymyksenä oli miten oma asema ja asuminen palvelukeskuksessa muodostuivat ovien avauduttua lähialueen asukkaille. Kaikki haastatellut olivat myös sitä mieltä että vaikutusta heidän päivittäiseen elämään uudistuksilla ei ole. Negatiivista tuli myös yhdeltä herralta " Jotkut naiset ovat hankalia", mutta muuten on viihtynyt talossa ja on paraspaikka. Negatiivista palautetta kahdelta asukkaalta myös hinnoista jotka taas korottuivat kun eläkkeet eivät nouse samaan tahtiin. Hyvät ihmissuhteet vaikuttavat asumisviihtyvyyteen ja uudet luodut suhteet, on ystäväystytty.

Kolmantena hain resurssikeskus ajattelun tapaisia muutoksia, vastauksina oli että tapahtumat tuovat mielekkyyttä päiviin, 2 haastateltavista ei halua osallistua yhteisiin tapahtumiin, yhden haastateltavan mielestä oli liikaakin tapahtumia. Uusi linjasto ruokailu mahdollistaa asukkaiden itsenäisen ruokailun. Asiakkaat voivat valita itse mitä haluavat syödä. Se oli mieluinen uudistus asukkaille ja siitä tuli kiitosta.



Kuva 5: uusi linjastoruokailu toimii

Asukkaat olivat selvinneet raskaan remontin ajan ja nyt me voimme nauttia uudistuneista tiloista, totesi eräs rouva. Varsinainen asukastyytyväisyys kysely koko asukaskunnalle ja omaisille tehdään Palvelukeskuksessa vuosittain joten seuraava on vasta tammikuussa 2011 jolloin kartoitetaan laajemmin koko asukasyhteisön ajatukset ja mielteet, palveluista viriketoimintaan.

Asukkaiden havainnointia tapahtui päivittäisissä toiminnoissa, miten he toivat asioita esille ja käyttäytyivät joka päiväisessä arjessa. Tämä haastattelu tuo vasta esiin epäkohtia jos niitä on tullut, kun toiminta on jatkunut puolisen vuotta. Mielenkiintoinen tulee olemaan tuon asukaskyselyn vastaukset.

11.2 Henkilökunnan mielteet

Tiimien mielteitä pienryhmäkeskusteluista, remontti oli rankka ja haastava henkilöstölle ja vaati myös henkilöstöltä sopeutumista. Tiimit eivät ole vielä täysin kesälomien jälkeen muotoutuneet, joten tarvitaan aikaa yhteisen linjan löytymiseen. Tiloja kaikki tiimit pitivät parempina, mutta joitain soraääniäkin kuului, esimerkiksi uusissa vessoissa oli liukkaat lattiat. Palvelukeskuksen viriketoiminta alkoi aktiivisesti, muutaman käytännön kummelluksen jälkeen. Viriketoiminnan laajentuminen todettiin kuitenkin hyväksi uudistukseksi.

Uusien tiimien muotoutuminen on haasteellista, ennen kuin muodostuu jo olleita rutiineita ja niiden pois oppimista. Uudessa tiimissä oman paikan hakeminen ja löytäminen on vaikeaa.

Mitä uskaltaa tehdä, mitä toinen keties ajattelee siitä mitä tekee, ne ovat haastavia kysymyksiä. Kaikki eivät ota vastuuta eikä hoida kaikkia asioita jonkun mielestä, mutta on huomioitava että ei ehkä uskalla. Ongelmaksi koetaan myös pieni tiimi joka ei ole töissä samaan aikaan, kuinka luodaan yhteiset käytännöt. Mutta muutokset eivät tapahdu hetkessä vaan he tarvitsevat aikaa kehittyäkseen yhteiseksi toimivaksi tiimiksi jolla on yhteinen visio.

11.3 Johdon ajatukset

Johdon mielestä, pitkä raskas puolivuotinen remontti on vihdoinkin ohi ja voi huokaista helpotuksesta. Toiminnan käynnistäminen vaatii kaikilta kovia ponnistuksia, siinä on oltava koko henkilöstön aidosti mukana ja kiinnostunut. Kömmellyksiäkin on sattunut, mutta niistä otetaan oppia ja ne tuovat uudet kehittämishaasteet esille. Työ on jatkuvaa kehittämistä, tuntosarvet koholla oloa, jotta pystytään vastaamaan tämän päivän haasteisiin.

Palvelupäällikön rooli onkin nyt viestittää asukkaiden ja henkilöstön ajatukset säätiön johdolle, tuoda julki niin hyvät kuin kehittämistä tarvitsevat asiat. Ensimmäisessä asukasiltapäivässä remontin jälkeen, siihen olikin pyydetty asukkaille vastaamassa säätiön hallituksen jäseniä, Talouspäällikkö ja Toiminnanjohtaja.



Kuva 6. Palvelukeskuksen johtaja vastaanotti onnittelut kukat Keski-Uudenmaan teatterilta

Palvelukeskus sai uusien tilojen ja toiminnan johdosta onnittelukukat Keski-Uudenmaan teatterilta jota edusti Toiminnajohtaja Mira Kivelä ja hanuristiina Jani Ulenius, kukat vastaan otti palvelukeskuksen palvelupäällikkö Terhi Arpe.

12 YHTEENVETO TULOKSISTA

Vapaaehtoistoiminta on alkanut loistavasti, olemme saaneet motivoituneita vapaaehtoisia palvelukeskukseemme. Palvelukeskuksessa on nyt kymmenen omaa vapaaehtoista, jotka saattavat tarvittaessa lääkäriin, ulkoiluttavat, vetävät istumajumpaa, bingoa, kristillistä piiriä. Yhteistyö on myös alkanut hyvin käyntiin Keravan kaupungin liikuntatoimen kanssa. Keski-Uudenmaan teatteri viihdyttää asukkaita näytelmäkerhon muodossa joka toinen viikko kahden näyttelijän voimin.

Vapaaehtoisten hyvinvoinnista huolehtiminen tuo organisaatiolle velvoitteita, jos halutaan toimijoita, heidän hyvinvoinnistaan on pidettävä huolta. Huolehdittava siitä, että he minkälaisen työn sitten he tekevät, tekevät sen mielellään ja sen että ei ole liikaa vastuuta ja velvoitteita. Säännölliset vapaaehtoisten tapaamiset henkilöstön kanssa, sekä heidän neuvonta ja opastus hankalissa tai vaativissa tilanteissa koordinoituu henkilöstön ohjattavaksi.

Asukkaan ääni sekä mahdollisuus osallistua asioihin, on näkynyt nyt paremmin heidän elämässä ja heidän arkipäivässä. Kehittämisaikatuksia tulee heiltä viikoittain, joihin pyrimme vastata parhaiden resurssiemme mukaan. Asukkaat ja asiakkaat seurustelevat päivittäin yhteisissä tiloissa ja syövät yhdessä. Yhteisöllisyyden eräs keskeisiä periaatteitahan on yhteinen päätöksenteko ja että kokoonnutaan yhdessä. Säännöllisyys lisää yhteisön kiinteytymistä, luottamusta ja turvallisuutta mutta tuo myös henkilökunnalle vastuuta toteuttamisesta. (Lumijärvi toim.2008, 66). Monipuolisuus ja virikkeellisyys ovat lisääntyneet, jos he haluavat on heillä mahdollisuus osallistua ryhmiin ja toimintaan.

Luetettavuuden näkökulmasta tämä oli vain pieni otos, mutta ikäihmisiltä harvoin tuleekaan negatiivista palautetta. Ne asukkaista jotka vastasivat kyselyyn, olivatkin aina valmiita osallistumaan. Toki vaikutuksensa asukkaiden asioiden ilmaisuun on varmasti myös sillä, että olen itse heille tuttu. Usean asukkaan kanssa on jo monien vuosien yhteinen historia takana.

Uudistus joka Palvelukeskuksessa nyt tehtiin, palvelee tänä päivää suurempaa osaa ikäihmisiä ja on tuonut elämää taloon. Henkilöstölle muutokset ovat olleet haastavia ja tuoneet hieman ongelmia. Toiminnallisten ryhmien vetäminen ja koordinointi on ollut uutta ja samalla olemme joutuneet kiristämään resurssejamme hoitajien osalta, joka edesauttaa sekavuutta ja kaaostakin välillä päivittäisten rutiinien rinnalla.

Henkilöstön uudet tiimit vasta muotoutumassa ongelmia on ollut ja niitä vielä varmasti ilmaantuu lisää. Ikäjakauma henkilöstöllä on suuri, iäkkäin on meillä 60 -vuotias ja nuorin vasta parikymppinen, joten heidän työnsä yhteensovittaminen uusien tiimien lisäksi tuo uudenlaisia haasteita. Esimiehen tulee huomioida iäkkään työntekijän kokemus ja tieto-taito. Palvelukeskuksen vapaaehtois- ja viriketoiminnasta vastaakin lähihoitaja, jolla on ollut oma motivaatio tähän työskentelyyn. Hänelle on pyritty antamaan resursseja muodostaa ryhmiä tavata vapaaehtoisia ja koordinoita toimintaa. Palvelukeskuksessa on pyritty jakamaan vastuuta ja vastuualuieta jokaisen työntekijän vahvuuksien mukaan.

Kuitenkin esimiehen pitäisi osata motivoida henkilöstöään sekä uudelleen koordinoimaan töitä, se miten asiat saadaan jouhevasti toimimaan perinteisen hoivatyön ja viriketoiminnan kesken. Kuitenkin kun uusi asiakas tulee, tulisi palvelukeskukseen luoda kiireeton tunnelma ja mielikuva asiakkaalle olevansa tervetullut palvelukeskuksen olohuoneeseen. Koko henkilöstö käy läpi prosesseja yhdessä työnohjaajan kanssa tälle vuodelle on teemana uudet tiimit sekä tiimien vetäjille on järjestetty kuukausittain oma työnohjaus. Näin työnantaja antaa mahdollisuuden kehittää toimintaa myös ammattilaisen kanssa. Työnohjaaja on ollut mukana kehittämissä palvelukeskuksen toimintaa jo vuodesta 2006 lähtien, joten hänellä on jo näkemystä asioiden hoidosta keskuksessamme, ja yhteistyömme jatkuu.

Yhesisöllisyys näkyy jokapäiväisessä toiminnassamme, naapurintalon senioriasukkaat ovat löytäneet tilat ja uusia ystäviä talosta. Keravan kaupungin panostaa yhteisöllisyyteen ja yhdessä selviämiseen, mutta perään kuuluttaa myös omaa osallistamista tapahtumiin omaan hyvinvointiin. Talossa kuluu iloinen pulputus aamusta iltaan.

13 POHDINTA

Toteutuksen arviointi luottotavuuden näkökulmasta, haastattelut tehtiin Bikva -arviointi mallia soveltaen. Havainnointi oli yksi iso osa arviointi menetelmää haastattelun lisäksi asukkaiden ja henkilöstön toiminnoissa. Otos oli kuitenkin vain osa talon asukkaista, mutta mielestäni se oli kuitenkin kattava ja toi heidän ajatuksensa julki. Talossa asuu myös muistamattomia asukkaita, joten otinkin kriteerikseni valittavakseni sellaiset asiakkaat jotka pystyivät omat ajatuksen ilmaisemaan. Asukkaan ääni näkyy tänä päivänä Palvelukeskuksen arjessa ja joka päiväisessä elämässä.

Vapaaehtoistoiminnan käynnistämien oli suuri saavutus, kun Keravalla toimii ns. Hyvinvointityönkeskus jossa on perinteisesti koulutettu ja koordinoitu vapaaehtoisia. Emme

halua kilpailla vaan haluamme parantaa oman palvelukeskusken asukkaiden ja asiakkaiden latua saadaksemme omat ja tutut vapaaehtoiset toimimaan heidän kanssaan.

Vapaaehtoisille jatketaan yhteisiä tapaamisia jossa on mahdollisuus saada keskustella myös heitä askarruttavista asioista, jos on asiakkaan kanssa ollut ongelmia tai muuten tarvitsevat tukea. Palvelukeskus tarjoaa vapaaehtoistoimijoille keväällä retken kiitokseksi ja jouluna joulupuuron muistamisen lisäksi. Kotimäen palvelukeskus osallistuu yhteistyö kumppanina Laurea ammattikorkeakoulun Vapari- vapaaehtoiset kumppaniksi hankkeeseen jossa on yhteinen tavoite rakentaa kumppanuusmalleja. Hankkeeseen osallistuu vapaaehtois koordinaattorimme.

Kehittämiprojektin kautta olemme saaneet asukkaan äänen kuuluviin ja sen mitä asukkaat ajattelevat ja haluavat omalta elämältään ja miten he pystyvät vaikuttamaan itse siihen. Jatkossa talossa jatkuu säännölliset asukasiltapäivät ja asukastoimikunta jatkaa uusien jäsenten täydentämänä, jotta asukkaan ääni kuuluu jatkuvasti. Uudistusten myötä toivomme asukkaiden ja asiakkaiden viihtyvän mukavammin kanssamme. Asukkaat saavat ilmaista itseään ja huomaavat että he tulevat myös kuulluiksi.

Yhteisö joka on helposti lähestyttävissä ja johon on helppo tulla ja kuulua. Sitä on haastava mitata muuten kuin asiakastytyväisyys kyselyillä ja omalla havainnoinnilla. Paras kiitos henkilökunnalle kuitenkin on, kun kuulee sanottavan; ” olipa mukava tulla tänne, täällä tuntuu lämpöinen jo kotoinen ilmapiiri”. Tästä kuitenkin kuuluu koko henkilöstölle suurin kiitos, siitä miten olemme onnistuneet.

Tammikuussa 2010 tehty SWOT analyysi toi muutokset uhat/ mahdollisuudet esille; muutoksista ovat toteutuneet, tilat ovat avarat ja valoisat, henkilöstö pyrkii luomaan asiakaslähtöistä viriketoimintaa. Asiakas määrät ovat kasvaneet, mitä tilastolukuja on vielä mahdoton tässä vaiheessa kertoa. Henkilöstön työnkuvia vielä muokataan viikoittain. Tilojen avaamisen myötä meidän tunnettavuus luotettavana palveluntuottajana leviää, kun olemme valmiit joustamaa ja ottamaan kaikki asiakkaat taloon sisälle.

Uhkakuviakin oli asukkailla, mahtuuko mukaan huomioidaanko meidät tarpeeksi, onko henkilökunnalla aikaa meille, henkilöstön pelot osaanko tehdä, saanko jäädä tuttuun tiimiin. Näihin kysymyksiin vastaukset löytyvät vasta myöhemmin, toiminta on vasta alussa.

Henkilöstö tarvitsee enemmän tukea muutosvaiheessa ja sitä ei parantanut Palvelupäällikön uupuminen ja sairausloma juuri käynnistyksen jälkeen. Esimiehen tehtävä on äärimmäisen tärkeä ja herkä, pitää osata lukea henkilökuntaa ja löytää heidän voimavaroja ja potentiaali eri tilantesissa. henkilöstön hyvinvointiin ja kehittämiseen täytyy varata resursseja.

Yhteisöllisyys tuo taloon vilskettä ja elämää kenties joskus rauhattomuuttakin mutta ajatus ikäihmisten yhteisetä kohtaamispaikasta on loistava, ja meidän oma olohuoneemme on tuonut sen julki. Yhteisö on voimavara johon voi kuulu ns. hiljaisestikin olla itsekseen ja kuunnella ei ainatarvitse osallistua ja äänessä. Mutta jokaisella on mahdollisuus sada vertaistukea, neuvontaa opastusta ja vaikka vaan kuuntelijaa olet sitten palvelukeskuksen asukas tai vain satunnainen ohikulkija.

Kun pohdin remontin aikaa, ja sen merkitystä henkilöstölle ja asukkaille. Remontti olisi voinut jakautua pienempiin osiin joten se ei olisi ollut niin raskas talon asukkaille, he väsyivät niin kuin myös henkilökunta. Kun oli ylimääräistä organisointia ja delekointia oli rakennusmiehet, myös uusi talo rakennettiin viereiselle tontille. Henkilökunta resursseja oli toki lisätty siksi ajaksi ja sen jälkeen oli todella haastavaa saada henkilöstö motivoitua normaaliin miehitykseen palvelukeskuksessa. Asukkaille näin pystyimme antamaan enemmän aikaa, tosin myös työtehtävät ja niistä suoriutuminen vei tavallista enemmän voimavaroja, työmiehet kyselivät, tarvitsivat oven avaaja ym. pieniä palveluksia jotka aina veivät aikaa.

Mielestäni Keravalle on syntynyt uusi yhteisö Kotimäen palvelukeskuksen olohuone, johon on helppo tulla josta saa ystäviä. Yhteisöllisyys korostuu joka päivittäisissä arkiaskareissa, mikä mielestäni onkin ainoa oikea tapa, ei tehdä tekemisen vuoksi vaan kaikki tapahtuu luonnostaan ja yhdessä tehden. Näin olemme saaneet luotua pienen palan ikäihmisten hyvinvointiin ja tukemaan heidän arjessa selviytymistä myös palvelukeskuksen ulkopuolella.

Mielestäni nyt on aika uudistua jo Keravan kaupunginkin kehittämisajatusten mukaisesti, olemme olleet luomassa ikäihmisille yhteisön joka on yhdellä Keravan kaupungin osista, toki tervetulleita ovat ikään katsomatta. Tämän työni pohjalta jatketaan uudenlaisen toimintamallin ja kehittämissuunnitelman työstämistä Keravan palvelutalosaatiön Kotimäen palvelukeskukseen.

Puolivuotinen prosessi jonka kävimme henkilöstön ja asukkaiden kanssa oli raskas. Tuloksena saimme kuitenkin uudet avarat tilat ja mahdollisuus isompiin tapahtumiin johon voi osallistua enemmän asukkaita ja asiakkaita kerrallaan. Kuitenkin iso remontti ylitti budjettinsa monin kertaisesti ja olemmekin joutuneet omalta osaltamme tiukempaa tapaan henkilökunta resursseja. Jotenkin tuntuu katkeralta kun talousnäkyvät ovat huonot ja että emme voi nauttia täysin tuloksesta vaan on kuitenkin huomioitava taloudelliset tekijät. Tämähän koskettaa myös itseäni.

Ihmisen työura ja myös elämänsäkaari on mahdollisuus jatkuvaan uuden oppimiseen ja luomiseen, koskaan ei ole liian vanha muutoksiin tai huvattomiin ajatuksiin. Pidän jatkuvasta

oppimisesta ja itseni kehittämisestä. Haasteena on aina pyrkiä huomioimaan koko työyhteisö ja heidän voimavaransa, varsinkin resurssejen ollessa kovin niukat niin kehittäminen vaatii neuvokkuutta myös esimieheltä. Onneksi itse olen opintojeni tässä vaiheessa ja mahdollisuudet uuteen suuntaan onkin mahdollinen.

LÄHTEET

- Aalto, S. Marjakangas, S. 2008. Ikääntymisen resurssikeskusopas; Saarijärven Offset Oy s 19, 129 -130
- Haarni, I. 2010. Kolmas elämä, aktiiviset eläkeläiset kaupungissa. Tallinna s.115, 118 -120, 123-126, 163-167
- Hannola, A. toim. 2007. Keravan kaupunki Yhteisöllisyyden kehittämisohjelma, Meidän Kerava 2007-2012.
- Hautamäki, A. Lehtonen, T. Sihvola, J. Tuomi, I. Vaaranen, H. Veijola, S. 2005. Yhteisöllisyyden paluu.
- Heikkinen, E. Rantanen, T.2008. Gerontologia.
- Hyypä, M. 2002. Elionvoimaa yhteisöstä, Sosiaalinen pääoma ja terveys. Keuruu s. 27,113
- Julkunen, R. 2007. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Vaajakoski.
- Järvinen, P. 1998. Onnistu esimiehenä. Porvoo.
- Järvinen, P. 1998. Esimiestyö ongelma tilanteissa Porvoo
- Keravan Vanhusneuvosto toim, 2002 Ikääntyvä Kerava, Keravan ikääntyvän väestön strategia ja toimenpide ohjelma vuoteen 2020
- Krogstrup, H. 2004 Asiakslähtöinen arviointi Bikva-malli, Stakes Sosiaali- jaterveysalantutkimus ja kehittämiskeskus
- Kröger, T. Leinonen, A. Vuorensyrjä, M: 2009 Hoivan tekijät, Suomalainen hoivatyö pohjoismaisessa tarkastelussa Jyväskylän Yliopisto; Hoivatyön arkipäivä Pohjoismaissa-hankkeen loppuraportti s. 110 -113
- Kärkinen, T. Nylund,M. 1996. Oma-apu ryhmät, vertaistukea ja toimintaa Helsinki.
- Laitinen, M. Pohjola, A. toim.2003. Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Juva. s .264

Lehtinen, S-T 1997 Vapaaehtoistoiminta -kasvava voimavara? Näkökulmia ammattityöhön, Helsinki

Lillrank, P. 1999. Laatuajattelu. Keuruu.

Lumijärvi, H. 2008 Tunteva Yksilö yhteisössä, Tampere RAY:n tuella s.66

Marin, M. Hakonen, S.2003. Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa

Möttönen, S. Nemelä, J. 2005. Kunta ja kolmas sektori Keuruu. s. 5.

Norman-Sjöberg, S. Nieminen, J. 1998. Hyvään asiakaspalveluun tiimityöllä s. 42 Helsinki

Nylund, M. Yeung, A B. toim. 2006. Vapaaehtoistoiminta, anti; arvot ja osallisuus Tampere.

Perkka -Jortikka. K, 2002. Työyhteisöjohtaminen. s.65

Pitkänen, K. 1999. Puolivuosisataa vanhustyötä. Jyväskylä: Gummerus kirjapainoa

Rantanen, M. 2006 opinnäytetyö "ei muisteltais vanhuutta iloinen mieli vaan "- laadukas päivätoiminta ikäihmisen kuvaamana, Järvenpää.

Roivainen, I Nylund, M Korkiamäki, R Raitakari, S toim. Juva 2008 Yhteisöt ja sosiaalityö Kansalaisen vai asiakkaan asialla

Ruuskanen, P. toim. 2002. Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi Näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille. Keuruu.

Sankari, A. Jyrkämä, J. 2001. Lapsuudesta vanhuuteen iän sosiologia

Seppänen, M. 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Helsinki.

Seppänen, M. Karisto, A. Kroger, S. 2007. Vanhuus ja sosiaalityö Juva

Silvennoinen, P. 2008. Opintomoniste.

Vaarama, M. toim. Ikääntyminen riskinä ja mahdollisuutena, Poliittisen kestävyuden alaryhmän raportti, Valtuioneuvoston kanslian raportteja 3/2009 s.71 -77

Voutilainen, P. Vaarama, M. Backman, K. Paasivaara, L. Eloniemi -Sulkava, U. Finne-Soveri, H. 2002. Ikäihmisen hyvä hoito ja palvelu Saarijärvi.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas Keuruu.

Taulukot ja kuvat

TAULUKOT

Taulukko 1 Keravan palvelutalosaatiön palvelupolku s 21

Taulukko 2 Kotimäen palvelukeskuksen henkilöstö organisaatio s 22

Taulukko 3 Kotimäen tapahtumat, kuvattuna vuosikellon avulla s 30

Taulukko 4 Swot- analyysi s 31

KUVAT

Kuva 1 Lehtiartikkeli vapaaehtoistyön käynnistämisestä Viikko uutiset lehdessä 15.9.2010 s 16

Kuva 2 Palvelukeskus ennen remonttia s 21

kuva 3 Hoivakoti jumppatuokiossa s 28

Kuva 4 Aukkaat ja asiakkaat avoimien ovien teatteri esityksessä 8.9.2010 s 32

Kuva 5 uusi linjastoruokailu toimii s 33

Kuva 6 Palvelukeskuksen johtaja vastaanotti onnittelut kukat Keski-Uudenmaan teatterilta s 35

kuva 7 lehtileike avoimien ovien tilaisuudesta, Viikko uutisissa 15.9.2010 s 36

Liitteet

Liite 1 Viriketoimintakysely

Liite 2 Pienryhmätehtävät

Liite 3 Aukastytytyväisyys kysely

Liite 4 Aukkaiden kuvaus lupa

Liite 5 Aukas kysely palvelukeskuksen resurssikeskus olohuoneen avajaisten aikaan 09.2010

liite 1

ASUKASKYSELY KOTIMÄEN PALVELUKESKUKSEN VIRIKETOIMINNASTA

A. PERUSTIEDOT

1. Mies ☐, nainen ☐
2. Ikä ☐ alle 59 vuotta
☐ 60- 75 vuotta
☐ 76 vuotta tai yli
3. Kuinka pitkään olet asunut Kotimäen palvelukeskuksessa?
☐ alle vuoden
☐ 1-4 vuotta
☐ yli 5 vuotta

B. OSALLISTUMINEN VIRIKETOIMINTAAN

1. Kuinka usein osallistut Kotimäen viriketoimintaan (kerhot, jumpat, retket, bingo, tanssit, juhlat yms.)?
☐ en osallistu lainkaan
☐ 1-2 kertaa vuodessa
☐ 1-2 kertaa kuukaudessa
☐ kerran viikossa
☐ useita kertoja viikossa
2. Mihin seuraavista viriketoiminnoista osallistut tai olet joskus osallistunut?

<input type="checkbox"/> pelikerho	<input type="checkbox"/> tuolijump	<input type="checkbox"/> aivojumppa	<input type="checkbox"/> tanssit
<input type="checkbox"/> keskustelukerho	<input type="checkbox"/> bingo	<input type="checkbox"/> ulkoilu	<input type="checkbox"/> muu,
<input type="checkbox"/> juhlat, retket			

 mikä? _____

3. VIRIKETOIMINNAN ARVIOINTI

	samaa mieltä			eri mieltä	
	1	2	3	4	5
1. Olen tyytyväinen Kotimäen viriketoimintaan.	1	2	3	4	5
2. Kotimäki ei tarjoa minulle mielekästä toimintaa.	1	2	3	4	5
3. Viriketoimintaa on riittävän usein.	1	2	3	4	5
4. Toiminta on mielekästä ja mieltä virkistävää.	1	2	3	4	5
5. Toiminta on haastavaa ja kehittävää.	1	2	3	4	5
6. Viriketoiminta auttaa kuntoni ylläpitämistä.	1	2	3	4	5
7. Ohjaajat ovat kannustavia ja innostavia.	1	2	3	4	5

4. IDEAT JA OMAT AJATUKSET

Minkälaista toimintaa haluaisit Kotimäen palvelukeskuksen järjestävän? Voit kirjoittaa omia ideoita, ajatuksia ja palautetta.

KIITOS KYSELYYN VASTAUKSESTA JA PALAUTTEESTA! ☺

Liite 2

Pienryhmä (henkilökunta)

7.9.2010

Mitä ajatuksia nyt remontin jälkeen henkilökunnalla?

Miten uudet tiimit ovat muotoutuneet?

Onkohan odotukset ja toiveet vastanneet mielikuvaa resurssikeskus ajatuksesta?

Sana on vapaa mitä on nyt ajatuksissa

liite3

3.3.2010

ASUKASKYSELY KOTIMÄEN PALVELUKESKUKSEN

TOIMINNAN MUTOKSESTA

Haastattelu tehdään ryhmähaastatteluna ja asiakkaille on kerrottu Palvelupäällikön opiskelusta ja opinnäytetyöstä

Miltä sinusta ajatus tuntuu muutoksen ja remontin edetessä?

Mitä odotat remontin jälkeen tapahtuvaksi?

Mitä toivomuksia sinulla on viriketoimintaan?

Mitä toiveita sinulla on henkilökunnalle?

Muuta sanottavaa?

Liite 4

Keravan palvelutalosaatiö

SUOSTUMUS

Keravan palvelutalosaatiö videoi ja valokuvaa tapahtumia omaan toimintaan, lehdistöön ja koulutustarkoituksiin.

Annan suostumukseni käyttää kuviani tähän tarkoitukseen.

Keravalla

Asiakas

Säätiön edustaja

Liite 5

Asukas kysely resurssikeskus toiminnasta syyskuun lopussa 2010-10-20

1. Mitä ajatuksia herättää palvelukeskuksenbn avautuminen lähialueen asukkaille?
 - a. mitä positiivista löytyy?
 - b. Mitä negatiivisia asioita löytyy?
2. Miten koette oman asemanne ja asumisen palvelukeskuksessa?
 - a. mitä positiivista löytyy?
 - b. Mitä negatiivisia asioita löytyy?
3. Mitä muutoksia teidän mielestänne resurssikeskus on tuonut elämäänne?
 - a. mitä positiivista löytyy?
 - b. Mitä negatiivisia asioita löytyy?